

国家税务总局广西壮族自治区税务局
税务干部综合管理信息系统运维项目
公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
税务干部综合管理信息系统运维项目

项目编号：YZLNN2023-G3-272-ZYZC（GX230504）

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2023 年 7 月 28 日

目 录

| | |
|--------------------|----|
| 第一部分 商务部分 | 3 |
| 第一章 投标邀请 | 3 |
| 第二章 投标人须知 | 7 |
| 第三章 评标办法及标准 | 34 |
| 第四章 拟签订的合同文本 | 39 |
| 第五章 投标文件格式 | 53 |
| 第二部分 技术部分 | 77 |
| 第六章 项目采购需求 | 77 |

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局广西壮族自治区税务局税务干部综合管理信息系统运维项目 公开招标公告

项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局税务干部综合管理信息系统运维项目的潜在投标人应在云之龙招标集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）获取招标文件，并于2023年8月18日9点30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLNN2023-G3-272-ZYZC（GX230504）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局税务干部综合管理信息系统运维项目

预算金额：每年安排预算人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整，服务期2年
（¥144000.00元/年，服务期2年）

最高限价：每年安排预算人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整，服务期2年
（¥144000.00元/年，服务期2年）

采购需求：

| 序号 | 标的名称 | 数量及单位 | 简要技术需求或者服务要求 |
|----|------------------|-------|---|
| 1 | 税务干部综合管理信息系统运维项目 | 1项 | 税务干部综合管理信息系统（以下简称数字人事系统）是税务总局现有的一套管理信息系统，部署模式是省局集中模式。系统分为两大模块，一是考核考评模块，另一个是人事管理模块。系统的稳定运行关系到广西税务系统2万2千多干部的考核考评及人事管理工作。为了保持系统安全、稳定、平稳持续运行，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。 |

| | | | |
|--|--|--|------------------------|
| | | | 如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。 |
|--|--|--|------------------------|

合同履行期限：2 年

本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，采购人与中标人签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知中标人后，合同到期终止，不再顺延。

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

3. 本项目的特定资格要求：无。

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。

5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2023 年 7 月 28 日至 2023 年 8 月 4 日，每天上午 8 时 00 分至 12 时 00 分，下午 3 时 00 分至 6 时 00 分（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）

方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费 50 元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。

售价：招标文件每本售价 300 元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标文件递交截止时间：2023 年 8 月 18 日 9 时 30 分 00 秒。

2. 投标文件递交起止时间：2023 年 8 月 18 日 8 时 30 分 00 秒至 9 时 30 分 00 秒。

3. 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见 LED 屏幕）；未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

4. 投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>）、云之龙集团网（www.yzljt.cn）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购支持节能环保、中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策：（1）政府采购促进中小企业发展。（2）政府采购促进残疾人就业政策。（3）政府采购支持监狱企业发展。

3. 采购预算：每年安排预算人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整，服务期 2 年（¥144000.00 元/年，服务期 2 年）

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号

联系方式：宁 冰 0771-5562212，蓝 俊 0771-5850740

2. 采购代理机构信息

名 称：云之龙咨询集团有限公司

地 址：南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼

联系方式：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118

3. 项目联系方式

项目联系人：李鸿海、廖宇静

电 话：0771-2618199、2618118

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

| 序号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|----|------------------|---|
| 1 | 采购项目 | 项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局税务干部综合管理信息系统运维项目 项目编号：YZLNN2023-G3-272-ZYZC(GX230504) |
| | 采购预算 | 每年安排预算人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整，服务期 2 年（¥144000.00 元/年，服务期 2 年） |
| | 本项目设定的最高限价 | 每年安排预算人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整，服务期 2 年（¥144000.00 元/年，服务期 2 年） |
| | 核心产品（非单一产品项目，必填） | 服务类项目不涉及。 |
| | 公告媒体 | 中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（ http://guangxi.chinatax.gov.cn/ ）、云之龙集团网（ www.yzljt.cn ） |
| 2 | 采购人 | 名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号 电话：0771-5562212、0771-5850740 联系人：宁 冰、蓝 俊 |
| 3 | 采购代理机构 | 名称：云之龙咨询集团有限公司 地址：南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼 电话：0771-2618199、2618118 传真：/ 联系人：李鸿海、廖宇静 |
| 4 | 投标人资格条件 | 投标人资格要求： |

| | | |
|--|----------|---|
| | (必须同时具备) | <p>1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：</p> <p>(1) 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>本项目属于专门面向中小企业采购的项目, 供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn、中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn等渠道被列入失信被执行人、</p> |
|--|----------|---|

| | | |
|---|---------|---|
| | | <p>重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p> |
| 5 | 项目现场勘察 | <input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____ 1. 时间：_____ 2. 地点：_____ 3. 其他：_____ |
| 6 | 样品 | 服务类项目不涉及。 |
| 7 | 联合体投标 | <input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 |
| | 分包 | <input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求 注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 |
| 8 | 采购进口产品 | <input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____ |
| 9 | 政府采购强制采 | <input type="checkbox"/> 否 |

| | | |
|----|----------------------|--|
| | <p>购：信息安全认证或安全检测</p> | <p><input type="checkbox"/> 是，要求如下：</p> <p>依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号）、《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》（2023 年第 2 号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018 年第 12 号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022 年第 1 号）：自 2023 年 7 月 1 日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，投标人必须在投标文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖投标人公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____</p> |
| 10 | <p>政府采购强制采购：节能产品</p> | <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19 号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 11 | | <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____ |
| | 政府采购优先采购：节能产品 | <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19 号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加_____分（最低评标价法不适用） 2. <input type="checkbox"/> 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ % <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____ |
| | 政府采购优先采购：环境标志产品 | <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18 号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）： <input type="checkbox"/> 1. 在评标时予以加分，每项加_____分（最低评标价法不适用） <input type="checkbox"/> 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ % <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____ |
| | 支持中小企业发展 （监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企 | <input checked="" type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 本项目为专门面对中小企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1. 货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为 15%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 15%，微型企 |

| | | |
|----|---|--|
| | 业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。） | <p>业扣除 15%。</p> <p>政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。</p> <p>2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价 5%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_5_%。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：</p> <p>_____</p> <p>注：享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的，必须提供《中小企业声明函》；属于残疾人福利单位的，必须提供《残疾人福利性单位声明函》；属于监狱企业的，必须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</p> |
| 12 | 其他法律法规强制性规定或扶持政策 | 无 |
| 13 | 投标人须提供的资料 | <p>投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。<u>除招标文件要求必要的原件核对外，对于投标人能够在线提供的材料，投标人可不提供纸质材料（投标人须在投标文件中提供在线查询网页链接，以供核实）。_</u></p> |
| 14 | 澄清或者修改时 | 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采 |

| | | |
|----|----------------|--|
| | 间 | 购人或者采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构顺延提交投标文件的截止时间。 |
| 15 | 提交投标文件的截止时间、地点 | 时间：2023 年 8 月 18 日 9 时 30 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）或通过邮寄方式进行提交。（投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收） |
| 16 | 开标时间、地点 | 时间：2023 年 8 月 18 日 9 时 30 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）。 |
| 17 | 其他唱标内容 | 无 |
| 18 | 投标保证金 | <input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的投标保证金为：人民币（大写）壹仟肆佰肆拾元整(¥1440.00)；投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购人或采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。 收款人户名：云之龙咨询集团有限公司 |

| | | |
|----|--|--|
| | | 开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付 可选中国银行股份有限公司南宁分行） 银行账号：623661021638 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言 栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。 |
| 19 | 投标有效期 | 自提交投标文件的截止时间起 90 日(日历日) |
| 20 | 投标文件份数 | 正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件, <input checked="" type="checkbox"/> Word, 可多选) |
| 21 | 封套上应载明的信息 | _____(项目名称)投标文件 项目编号: _____ 在_____年____月____日____时____分之前不得 启封 投标人名称: _____ 其他_____ |
| 22 | 信用查询 | 采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www. creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查 询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。 本项目信用记录查询截止时点为 <u>开标当日</u> 。 |
| 23 | 同品牌多家投标人处理原则(如核心设备有两个及以上时,本文所指的核心产品品牌相同,指投标人所投的所有核心产品品牌全部相同) | <input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法: 相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标。报价相同的, 按照以下方式确定一个参加评标的投标人, 其他投标无效。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____ <input type="checkbox"/> 2. 综合评分法: 相同品牌且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的, |

| | | |
|----|-------------------------|--|
| | | <p>按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3.其他或不适用_____</p> |
| 24 | 定标原则 | <p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> ①最低评标价法：</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法：</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他，<u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u></p> |
| 25 | 交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限 | 见第六章项目采购需求 |
| 26 | 采购资金的支付方式及时间 | 见第六章项目采购需求 |
| 27 | 履约保证金 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为单年预算金额 14.4 万的 2%（取整到元），提交方式为支票、汇</p> |

| | | <p>票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>项目验收合格的，采购人在收到中标人提出申请的30日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 银行账号：451060305010470003212</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p> | | | | | | | | |
|---|----------|---|---|----------|----------|----------|----------|------|------|------|
| 28 | 招标代理服务费 | <p>在国家发展计划委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定的采购代理服务费标准费率基础上，下浮30%执行。即：</p> <p>全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。</p> <p>采购代理服务费标准费率（未下浮30%）：</p> <table><tr><th><div>费</div><div>率</div><div>中标金额</div></th><th>货物 招标</th><th>服务招 标</th><th>工程 招标</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr></table> | <div>费</div> <div>率</div> <div>中标金额</div> | 货物 招标 | 服务招 标 | 工程 招标 | 100 万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| <div>费</div> <div>率</div> <div>中标金额</div> | 货物 招标 | 服务招 标 | 工程 招标 | | | | | | | |
| 100 万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--------|---|------------|------|------|------|-------------|------|-------|-------|--------------|------|-------|-------|--------------|-------|------|------|--------|-------|-------|-------|---------|--------|--------|--------|
| | | <table><tr><td>100~500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500~1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000~5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000 万元~1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>1~5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>5~10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr></table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0.7%=2.8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0.55%=2.75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0.35%=14 万元</p> <p>（6000-5000）万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）</p> <p>合计收费（标准费率下浮 30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元）</p> <p>（2）招标代理服务费由中标人汇到如下指定账户：</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p> <p>银行账号：623661021638</p> | 100~500 万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% | 500~1000 万元 | 0.8% | 0.45% | 0.55% | 1000~5000 万元 | 0.5% | 0.25% | 0.35% | 5000 万元~1 亿元 | 0.25% | 0.1% | 0.2% | 1~5 亿元 | 0.05% | 0.05% | 0.05% | 5~10 亿元 | 0.035% | 0.035% | 0.035% |
| 100~500 万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 500~1000 万元 | 0.8% | 0.45% | 0.55% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1000~5000 万元 | 0.5% | 0.25% | 0.35% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5000 万元~1 亿元 | 0.25% | 0.1% | 0.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1~5 亿元 | 0.05% | 0.05% | 0.05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5~10 亿元 | 0.035% | 0.035% | 0.035% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 其他规定 | <p>1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> |
|--|--|--|

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标:

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或者存在财政部门认定的其他重大违法记录,以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4.投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用,不论投标的结果如何,采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的,应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书,同时提供投标人代表的身份证原件及复印件。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的,应遵守以下规定:

(1)联合体各方必须签订联合体协议书,明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例;

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件;

(3)除另有规定外,联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商特定资格条件;

(4)联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的,应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级;

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点,对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的,采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12.偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即完全响应招标文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应招标文件要求的为“负偏离”、优于招标文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标注“★”）等文字规定或其他标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条不满足或不响应，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

★13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14.投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1)投标函（投标人代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；投标人代表不是法定代表人的，除提供投标人代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。

★(2)开标一览表

(3)分项价格表

★(4)商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

★(5)投标保证金

★(6)供应商符合投标人资格条件的证明文件

①供应商基本情况表；

②有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，**原件备查**）；

③投标人投标本项目时上一年度的年度财务状况报告复印件，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**原件备查**；

④投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑤投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

⑦投标声明；

⑧联合体协议；

⑨特定资格条件：无；

⑩政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（如有）（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7)符合政府采购政策的证明材料：★本项目专门面向中小企业采购，供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准）；属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

(8)**投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

(9)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 服务方案、人员配备方案

★(2)技术条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

(3) 投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(4)用于本项目人员简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

★15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16.投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

★17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别装订，注明“正本”或“副本”后，做密封封装，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款（格式和要求见招标文件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标（响应）。

20.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21.投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22.开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

★23.资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

(1)投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；

(2)投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

(3)如专门面向中小企业采购，则需：投标人未提供中小企业声明函或提供的《中小企业声明函》不属于中型、小型、微型企业的；属于残疾人福利性单位，未提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业，未提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26.评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

(1)投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

(2)投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；

(3)报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；

(5)投标有效期不足的；

(6)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(7)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1)投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

(2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3)单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4)总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

★26.5.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定其中一个投标人为中标人候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

26.7 评委表决。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的应当按照少数服从多数的原则作出结论。

27.确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

(1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；

(2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(4)因重大变故，采购任务取消的。

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

(1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

(4)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5)不同投标人的投标文件相互混装；

(6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体中标的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为中标后无正当理由不与采购人签订合同，其投标保证金不予退还。

34.签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36.询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37.其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38.未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39.文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）评委构成：本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为 5 人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、履约能力、技术或者服务水平等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评标委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

| 类别 | 评审因素 | 考核内容 | 分值 |
|--------------|----------------|---|----|
| 报价 (40 分) | 投标报价 (40 分) | <p>（1）评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。</p> <p>（2）政策性扣除计算方法：</p> <p>本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p>在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形： 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于软件和信息技术服务业，中型、小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）文件执行。</p> <p>（3）以进入评标的最低的评标价为评标基准价，即指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。</p> | 40 |

| | | | |
|----------------|----------------|---|----|
| | | (4) 某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 40 分 | |
| 履约能力 (30 分) | 相关证书 (6 分) | 投标人拥有有效的质量管理体系认证 (ISO9001)、信息安全管理体系认证证书 (ISO27001)、信息技术服务管理体系认证证书 (ISO20000) 的, 每个得 2 分, 满分 6 分。(投标人需提供有效认证证书复印件) | 6 |
| | 成功案例 (10 分) | 投标人近三年 (自 2020 年 7 月 1 日至本项目投标截止时间止, 以签订合同时间为准) 具有同类项目业绩 (投标文件提供合同复印件, 复印件内容须体现为同类项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次, 不重复计分) 的, 每项业绩得 2 分, 满分 10 分。 <u>注: 同类项目是指信息系统运维服务项目。</u> | 10 |
| | 技术力量 (14 分) | 重点考核供应商的履约能力, 投入本项目的人员数量、专业化程度、技术人员等级比例及稳定性承诺, 主要管理和技术人员的相关工作经验、相关资质证书、同类项目工作经验等 <u>在满足本项目采购需求的基础上</u> , 对下列指标进行考核打分: (1) 拟投入的驻场服务工程师中, 具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书, 每 1 个证书得 3 分, 满分 6 分。 (2) 拟投入的后台支持团队中, 具有计算机技术与软件专业技术资格中级或以上证书, 每 1 个证书得 2 分, 满分 8 分。 <u>注: ①本项目中, 计算机技术与软件专业技术资格高级证书包括: 信息系统项目管理师、系统分析师或系统架构设计师、系统规划与管理师等; 计算机技术与软件专业技术资格中级证书包括软件设计师、软件测评师或网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师等。</u> <u>②投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关认证或资格 (职称) 证书或工作年限证明, 以及技术人员与投标单位签署的劳动合同 (截止本项目开标当天合同仍在有效期内) 复印件。一</u> | 14 |

| | | | |
|--------------------|------------------|---|----|
| | | <u>人多证不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分。</u> | |
| 技术或者服务水平 (30 分) | 项目需求理解 (12 分) | <p>由评标委员会根据投标文件中项目需求的项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进行描述，内容全面、完整，对本项目服务需求理解思路正确的，得 4 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能对业务流程、工作现状的把握及理解情况进行描述，内容完整，对服务的各项工作和要求理解正确，符合本项目采购要求，得 8 分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能根据项目实际要求进行详细的需求分析，陈述重点及难点，并具有可行的针对性措施的，得 12 分。</p> <p>未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得 0 分。</p> | 12 |
| | 运行维护方案 (12 分) | <p>由评标委员会根据投标人提供的运维服务方案，从日常运维要求、驻场维保人员安排、服务承诺内容、信息安全保密、服务方式、服务响应体系、故障处理的响应措施、培训方案等因素描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供的运维服务方案，包含业务系统涉及的服务器及存储、系统软件、数据库及中间件提供技术支持及日常维护，开展故障处理、系统优化、健康检查和性能优化、备份和升级服务等专业的运维服务，完全满足运维服务方式及运维服务范围要求，满足核心应用系统、重要应用系统、普通应用系统对服务支持，驻场人员提供 5×8 小时现场技术服务，5×8 之外的其他时间提供 7×24 小时的电话值班，数据库发生故障时接到电话通知后到达现场时间小于半小时，能对中间件每年组织 4 次，每季度 1 次的定期现场巡检，有信息安全保密承诺，完全满足项目需求的，得 4 分。</p> | 12 |

| | | | |
|--|------------------|--|---|
| | | <p>②在本项①基础上，投标人承诺对核心应用系统、重要应用系统、普通应用系统的服务支持、响应时间分别为 10 分钟、15 分钟、20 分钟，对中间件每年组织大于 4 次小于 8 次的定期现场巡检，能根据项目需求细化运维服务措施，对系统处理紧急问题的能力和手段有描述，在数据库运维和中间件服务两个方面进行较详细的阐述，并分解出实施过程中的重点难点，能就重点难点制定具体运维措施的，得 8 分。</p> <p>③在本项②基础上，投标人承诺对中间件每年组织 8 次，每季度 2 次的定期现场巡检，还就数据库安装配置及迁移、中间件安装配置及迁移、中间件安装、备份及协助应用系统升级有针对性方案或流程图，信息安全保密承诺针对性强的，得 12 分。</p> <p>未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p> | |
| | 验收及考核方案 (6 分) | <p>由评标委员会根据投标人提供的验收及考核方案，从验收流程及标准、验收中出现问题的解决办法和补救措施等内容、验收交付物、针对采购需求规定的考核内容，而制定的措施等描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供有符合采购需求要求的验收方案，对验收流程及标准有描述，对项目履行情况考核无验收应急保障措施，具有符合本项目的应急处置、保障手段；但针对服务质量考核验收没有对应的措施，仅能够基本满足采购需求，得 2 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能根据项目履行情况考核制定并能优化项目验收流程，制订有验收标准，针对重点难点，有验收应急保障措施，应急处置、保障手段较好且能有效保障项目各阶段的顺利验收，并承诺各项质量标准均高于项目采购需求的最低标准（须列出具体值并承诺盖章），各流程的验收文档（如工作总结和技术报告、项目成果、重要数据和技术资料等）输出时间有明确计划时限，能较好的实现采购需求，得 4 分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人提出完整、详细、量化的验收标</p> | 6 |

| | | | |
|---------------------|--|---|-----|
| | | <p>准, 针对项目履行情况考核及服务质量考核验收, 能量化到细节, 并有有效的补救措施, 保障手段强, 突出重点; 有对应的流程图、图表等, 完全满足采购需求, 得 6 分。</p> <p>未提供验收及考核方案或验收及考核方案未达到①标准要求的, 得 0 分。</p> | |
| 总分=报价+履约能力+技术或者服务水平 | | | 100 |

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选人 3 名。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。采购人也可以决定重新开展政府采购活动。

四、特别说明

（一）评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

中小企业预留合同：☐是 ☐否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)： 国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)： _____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；

(2)报价表；

(3)投标文件技术部分和商务部分；

(4)甲、乙双方商定确认后的补充协议

(5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间：本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，甲方与乙方签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，甲方根据相关政策以及乙方服务质量与乙方续签第二年合同，续签总金额以甲方第二年实际预算安排为准；一年合同期满但甲方未获得预算批复或需求取消，经甲方提前书面通知乙方后，合同到期终止，不再顺延。

第一年采购合同服务时间：1 年，具体时间从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

合同金额：人民币（大写）_____ /年（¥_____元/年）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区_____市

5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金（如有）后生效。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

| 序号 | 内容 |
|----|---|
| 1 | 合同名称： 合同编号： |
| 2 | 甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人： 电话： 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212 |
| 3 | 乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人： 电话： 乙方开户银行名称： 账号： |
| 4 | 合同金额： |
| 5 | <p>服务时间、履行期：本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，甲方与乙方签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，甲方根据相关政策以及乙方服务质量与乙方续签第二年合同，续签总金额以甲方第二年实际预算安排为准；一年合同期满但甲方未获得预算批复或需求取消，经甲方提前书面通知乙方后，合同到期终止，不再顺延。</p> <p>第一年采购合同服务时间：1年，具体从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。</p> <p>合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用</p> |

| | |
|----|--|
| | 以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。 |
| 6 | 服务地点：广西壮族自治区内甲方指定地点。 |
| 7 | 验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。 |
| 8 | <p>付款方式：</p> <p>签订合同后 30 日内，甲方支付单年合同金额的 30%；服务期满 1 年，甲方对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> |
| 9 | 履约保证金及其返还：本项目不需要乙方提供。 |
| 10 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退还款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。</p> <p>2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p> |
| 11 | 误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。 |
| 12 | 罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。 |
| 13 | 合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 |
| 14 | <p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼</p> |

三、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；

5.2.4 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质效保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快

处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）>的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。

8.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承

诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

10.2.3 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。

10.2.4 如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20% 作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿

或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14.合同中止

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

15.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

15.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

15.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

16.破产终止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17.其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

23.检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

（一）服务内容一览表（乙方填制）

| 服务名称 | 单位 | 数量 | 金额（元） | 具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本 要求) |
|------|----|----|-------|--------------------------------|
| | | | | |
| ... | | | | |

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

| | |
|-----------------------|---|
| 供 应 商 申 请 | 项目编号: |
| | 项目名称: |
| | <p>该项目已于_____年_____月_____日验收并交付使用。根据合同规定,该项目的履约保证金,期限于_____年_____月_____日已满,请将履约保证金人民币(大写)_____ (¥_____)退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称:</p> <p>开户银行:</p> <p>帐 号:</p> <p>联系人及电话:</p> <p style="text-align: right;">供应商签章:</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |
| 采 购 人 意 见 | <p>退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额)</p> <p>联系人及电话:</p> <p style="text-align: right;">采购人签章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函(格式附后)

附件 1-1 法定代表人(负责人)身份证复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

(二) 开标一览表(格式附后)

(三) 分项价格表(格式附后)

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表(附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件,提供下列材料:

附件 5-2-1 法人或者其他组织的有效“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件;如投标人为自然人的,提供身份证复印件(必须具有, **原件备查**);

附件 5-2-2 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料(提供材料要求附后);

附件 5-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料);

附件 5-2-4 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

附件 5-2-5 投标声明

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议(格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表(格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注: 以上条款需要提供材料的,除必要的原件核对外,投标人如能够在线查询的材料,请提供查询网址链接,可以不用同时提供纸质材料。

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、人员配备方案
- 二、技术条款偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称: _____

项目编号: _____

投标人名称: _____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人
_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____ 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)_____ 份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

14. 本项目涉及的资金来往指定账户:

开户名: _____

开户银行: _____

银行帐号: _____

附件 1—1: 法定代表人(负责人)身份证复印件(适用于法定代表人参加投标)

附件 1—2: 法定代表人(负责人)授权书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

附件 1—3: 授权委托书(适用于自然人参加投标)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____ 邮箱: _____

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期：_____

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证复印件(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人（负责人）身份证复印件

附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

法定代表人（负责人）授权委托书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

_____ (投标人名称) 的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务) 授权_____ (投标人代表姓名、职务) 为本公司的投标人代表，就_____ (项目名称) 投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人（负责人）身份证复印件

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：_____年_____月_____日

法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

(适用于中标后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同)

_____ (投标人名称)的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司签订合同的代表，就_____ (项目名称)合同签订及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：授权书签字生效之日起至合同履行完毕；本项目合同不因委托书的时限过期，被授权人离职等原因而影响甲乙双方已签订合同的法律效力。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年_____月_____日

（二）开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

| 序号 | 项目名称 | 项目编号 |
|----|--------|--|
| 1 | 分标（如有） | |
| 2 | 总报价人民币 | 大写：_____元/年，服务期 X 年 小写：XXXX 元/年，服务期 X 年 |
| 3 | 合同履行期限 | _____年 本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，采购人与中标人签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知中标人后，合同到期终止，不再顺延。 |
| 4 | ... | |
| 5 | ... | |
| | 备注 | |

说明：

1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2. 此表的报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额。投标价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

金额单位: 元

| 序号 | 服务内容 | 报价 | 备注 (收费依据、收费标准等) |
|----|------|-----------------------------|--------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 总计 | | 大写: 人民币_____元 小写: ¥_____ | |

1.如本表格不适合投标单位的实际情况,可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

（四）投标保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。如投标人提供的是金融机构、担保机构出具的保函，请单独将原件密封后在提交投标文件时单独提交，并在外包封上注明为本项目的保函。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号：_____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币元)已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

附件：

汇款单或转账凭证复印件

（五）投标人具备投标资格的证明文件

附件 5—1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

| | | | |
|--------------|----------|-----------------|-----|
| 供应商名称 | | 法定代表人 | |
| 统一社会信用代码 | | 邮政编码 | |
| 授权代表 | | 联系电话 | |
| 电子邮箱 | | 传真 | |
| 上年营业收入 | | 员工总人数 | |
| 基本账户开户行及账号 | | | |
| 税务登记机关 | | | |
| 资质名称 | 等级 | 发证机关 | 有效期 |
| | | | |
| | | | |
| 供应商直接控股股东信息 | | | |
| 直接控股股东名称 | 出资比例 | 身份证号码或者统一社会信用代码 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 供应商直接管理关系信息表 | | | |
| 直接管理关系单位名称 | 统一社会信用代码 | | |
| | | | |
| | | | |
| 备注 | | | |

注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

2.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3.供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

附件 5-2-1 法人或者其他组织的有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，**原件备查**）；

附件 5-2-2 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；
(示例略)

备注：

1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）。

附件 5-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)
(示例略)

附件 5-2-4

参加政府采购活动前三年内在经营活动中

没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

投标声明

（采购人名称）：

我方参加贵单位组织_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3. 我方与其他参加同一合同项下采购活动的供应商不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商”情形。

4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

5. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

投标人名称(盖公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

联合体协议

致_____ (采购人或采购代理机构):

经研究,我方决定自愿组成联合体共同参加_____ (项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议:

一、联合体成员:

1. _____
2. _____
3. _____

二、_____ (某成员单位名称)为_____ (联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动,代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示,并处理与投标有关的一切事务;联合体中标后,联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求,递交投标文件,参加投标,履行中标义务和中标后的合同,并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下:_____。按照本条上述分工,联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下:_____。

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人签字的授权委托书。

附件 5—4 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)
(示例略)

附件 5—5 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件(包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等)。
(示例略)

二、商务部分

（六）商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件的商务条款 | 投标文件的商务条款 | 偏离 | 说明 |
|----|---------|-----------|-----------|----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
2. 中小企业划型应按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定的划型标准划分。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

中小微企业划型标准

| 行业名称 | 指标名称 | 计量单位 | 中型 | 小型 | 微型 |
|------------|----------|------|------------------------|----------------------|------------|
| 农、林、牧、渔 | 营业收入 (Y) | 万元 | $500 \leq Y < 20000$ | $50 \leq Y < 500$ | $Y < 50$ |
| 工业 | 从业人员 (X) | 人 | $300 \leq X < 1000$ | $20 \leq X < 300$ | $X < 20$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $2000 \leq Y < 40000$ | $300 \leq Y < 2000$ | $Y < 300$ |
| 建筑业 | 营业收入 (Y) | 万元 | $6000 \leq Y < 80000$ | $300 \leq Y < 6000$ | $Y < 300$ |
| | 资产总额 (Z) | 万元 | $5000 \leq Z < 80000$ | $300 \leq Z < 5000$ | $Z < 300$ |
| 批发业 | 从业人员 (X) | 人 | $20 \leq X < 200$ | $5 \leq X < 20$ | $X < 5$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $5000 \leq Y < 40000$ | $1000 \leq Y < 5000$ | $Y < 1000$ |
| 零售业 | 从业人员 (X) | 人 | $50 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 50$ | $X < 10$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $500 \leq Y < 20000$ | $100 \leq Y < 500$ | $Y < 100$ |
| 交通运输业 | 从业人员 (X) | 人 | $300 \leq X < 1000$ | $20 \leq X < 300$ | $X < 20$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $3000 \leq Y < 30000$ | $200 \leq Y < 3000$ | $Y < 200$ |
| 仓储业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 200$ | $20 \leq X < 100$ | $X < 20$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $1000 \leq Y < 30000$ | $100 \leq Y < 1000$ | $Y < 100$ |
| 邮政业 | 从业人员 (X) | 人 | $300 \leq X < 1000$ | $20 \leq X < 300$ | $X < 20$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $2000 \leq Y < 30000$ | $100 \leq Y < 2000$ | $Y < 100$ |
| 住宿业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $2000 \leq Y < 10000$ | $100 \leq Y < 2000$ | $Y < 100$ |
| 餐饮业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $2000 \leq Y < 10000$ | $100 \leq Y < 2000$ | $Y < 100$ |
| 信息传输业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 2000$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $1000 \leq Y < 100000$ | $100 \leq Y < 1000$ | $Y < 100$ |
| 软件和信息技术服务业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $1000 \leq Y < 10000$ | $50 \leq Y < 1000$ | $Y < 50$ |
| 房地产开发经营 | 营业收入 (Y) | 万元 | $1000 \leq Y < 200000$ | $100 \leq X < 1000$ | $X < 100$ |
| | 资产总额 (Z) | 万元 | $5000 \leq Z < 10000$ | $2000 \leq Y < 5000$ | $Y < 2000$ |
| 物业管理 | 从业人员 (X) | 人 | $300 \leq X < 1000$ | $100 \leq X < 300$ | $X < 100$ |
| | 营业收入 (Y) | 万元 | $1000 \leq Y < 5000$ | $500 \leq Y < 1000$ | $Y < 500$ |
| 租赁和商务服务业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |
| | 资产总额 (Z) | 万元 | $8000 \leq Z < 120000$ | $100 \leq Z < 8000$ | $Y < 100$ |
| 其他未列明行业 | 从业人员 (X) | 人 | $100 \leq X < 300$ | $10 \leq X < 100$ | $X < 10$ |

说明：上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

“节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

（八）投标人须知前附表要求的其他投标文件

(示例略)

（九）供应商认为需提供的其他资料

(示例略)

政府采购投标文件

（技术部分）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、服务方案、人员配备方案说明

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

| 品目号 | 货物或服务名称 | 招标规格 | 技术指标要求 | 投标响应情况 | 偏离 | 说明 |
|-----|---------|------|--------|--------|----|----|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 专业及职称 | 持何种资格证书(证书号) | 从事本工作时间 | 近 X 年来承担类似项目名称 | 本项目拟任职务 |
|----|----|----|----|-------|--------------|---------|----------------|---------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

注：需提供本项目投入人员的毕业证书（含专业）、职称证书、资格证书或其他相关执业证书，以及投标人与项目投入人员签署的有效劳动合同复印件（合同须体现相关工作内容）等证明材料；相关工作经验可提供人员参与类似项目名称、在该项目中担任的工作等工作履历。以上材料均需加盖公章（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、说明：

1.投标人提供的服务必须符合国家 and 行业标准。

2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

4.“§”符号为序号的表述。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

| 一、技术参数、服务内容及要求： | | |
|-----------------|----|--|
| 服务名称 | 数量 | 服务内容及服务要求 |
| 税务干部综合管理信息系统运维 | 1项 | <p>一、项目概述</p> <p>税务干部综合管理信息系统（以下简称数字人事系统）是税务总局现有的一套管理信息系统，部署模式是省局集中模式。系统分为两大模块，一是考核考评模块，另一个是人事管理模块。系统的稳定运行关系到广西税务系统2万2千多干部的考核考评及人事管理工作。为了保持系统安全、稳定、平稳持续运行，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。</p> <p>二、项目目标和主要内容</p> <p>2.1 项目目标和主要内容</p> <p>本项目主要是针对数字人事业务系统提供技术支持同时对这些业务系统及其运行过程中涉及的服务器及存储、系统软件、数据库及中间件等环境的技术支持及日常维护，开展故障处理、系统优化、健康检查和性能优化、备份和升级服务等专业的运维服务，为系统的长期有效稳定运行提供支持，所以供应商必须具备对业务系统本身技术支持能力同时也需要具备涉及的服务器及存储、系统软件、数据库及中间件等环境的技术支持及日常维护能力。</p> <p>2.2 项目边界（项目边界、与相关系统关系、约束条件）</p> <p>2.2.1 通用要求</p> <p>2.2.1.1 运行现状</p> <p>数字人事系统系统稳定运行关系到我局行政事务的正常开展，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。</p> <p>随着系统运行时间渐长，系统环境配置、占用资源、存储等发生变化，需要定期对这些</p> |

| | | | |
|--|--|------------------|--|
| | 系统进行检查分析，给出预警建议和改进意见，尤其以人事、财务类业务为主，多集群部署、内外网均涉及的应用系统。 | | |
| | 广西税务局应用系统下属多个地市单位人员使用，出现人员更换或业务功能升级而不熟练操作，不同的系统环境问题，出现故障等需要咨询人员及时解决。 | | |
| | 2.2.2 技术服务架构 | | |
| | 2.2.2.1 服务团队要求 | | |
| | ★本项目须配置 1 名以上（含 1 名）技术工程师作为服务工程师，对应的服务工程师要求如下： | | |
| | 岗位 | 人员配置 | 职责 |
| | 5×8 驻场服务 | 1 人 | 负责应用日常监控、故障定位、问题处理； 负责数据的采集记录； 负责业务系统数据统计分析； 负责客户端电话支持； 突发事件应急处理； 其他运行维护工作 整理和出具各系统报告； 负责应用系统性能分析； 负责整理知识资料； 在值班人员离开岗位时接替其部分工作； 负责各系统各问题解答及客户端操作技术支持； 整理各系统常见问题知识库。 |
| | 团队管理 | 1 人 （不列入队伍配置） | 公司负责团队管理领导接受客户投诉和监督，依据客户需求调整人员。 |
| | 2.2.2.2 服务能力要求 | | |
| | ★服务能力是指运维服务团队根据工作岗位需求，掌握相应的技术能力，熟识项目工作环境和 workflows，熟识项目业务操作，在工作中起到技术支持作用。驻场服务工程师必须同时具备 Weblogic 认证、Oracle OCP 认证； | | |

(1) 熟练掌握 Weblogic、Tomcat、Linux 等中间件日常维护技能；

(2) 熟练掌握 Oracle 数据库、MYSQL 数据库、SQLSERVER 数据库基础维护知识和数据统计查询；

(3) 熟识网络结构；

(4) 掌握需要提供电话支持的系统客户端操作业务知识；

(5) 熟识各系统后台登陆及常用功能操作，掌握系统常见问题解答方法；

(6) 熟识日常维护工作流程。

2.2.2.3 服务方式

★本项目为：中标人需配备驻场服务工程师 1 人（需同时具备 Weblogic 认证、Oracle OCP 认证，并自行配备内外网计算机各一台），提供 5×8 小时驻场服务工作，7*24 小时电话值班（工作需要 1 小时能到达现场提供现场服务），采购人可根据工作需要安排中标人驻场人员无条件加班，中标人驻场人员需服从采购人工作安排，或由中标人调配有关资源配合实施。中标人需为本项目明确配备持有 Oracle OCP 认证及 Weblogic 认证的工程师作为后

| | | | | |
|---|--|--|---|--------|
| | 台技术支持人员。为了保持服务的稳定性，中标人需确保驻场工程师合同期内不发生变化，若产生无法抗拒原因需要更换，中标人需在合同价内延长服务期三个月。 | | | |
| | 2.2.2.4 服务响应要求 | | | |
| | 确保所有运维服务在 SLA（服务级别协议）范围内得到及时解决。服务响应要求如下： | | | |
| | 序号 | 工作分类 | 服务支持时间 | 服务响应时间 |
| | 1 | 核心应用系统 | 7×24 小时 | 10 分钟 |
| | 2 | 重要应用系统 | 7×24 小时 | 20 分钟 |
| | 3 | 普通应用系统 | 7×24 小时 | 30 分钟 |
| | 广西区税务局定期评估服务单位服务质量，并与年度服务费的支付挂钩。 | | | |
| | 2.2.3 项目业务内容 | | | |
| | 2.2.3.1 项目概述 | | | |
| 数字人事系统系统稳定运行关系到我局行政事务的正常开展，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。 | | | | |
| 随着系统运行时间渐长，系统环境配置、占用资源、存储等发生变化，需要定期对这些系统进行检查分析，给出预警建议和改进意见，尤其以人事、财务类业务为主，多集群部署、内外网均涉及的应用系统。 | | | | |
| 广西税务局应用系统下属多个地市单位人员使用，出现人员更换或业务功能升级而不熟练操作，不同的系统环境问题，出现故障等需要咨询人员及时解决。 | | | | |
| 2.2.3.2 服务要求 | | | | |
| (1) 应用系统监控 | | | | |
| 针对当前广西区税务局核心应用系统 7×24 小时的运行情况综合监控，监控数据异常转入应急处置服务： | | | | |
| 1) 应用系统可用性：运行过程是否出现故障，业务高峰期是否存在性能瓶颈问题； | | | | |
| 2) 应用系统响应时间：包括系统空闲响应时间，业务高峰期响应时间； | | | | |
| 3) 应用系统健康情况：在一定时间或长期出现故障或频繁宕机。 | | | | |
| (2) 应急处置服务 | | | | |
| 应急处置服务是针对核心应用系统发现系统监控异常后的事件处理流程，具体内容包括以下几项： | | | | |
| 序 号 | 处理 项目 | 详细说明 | 其他要求 | |
| 1 | 事件确认 | 确认应用系统故障类型： (1) 无法响应。 (2) 系统运行效率下降，已严重影响应用。 (3) 系统运行效率下降，但影响不大。 (4) 关联系统故障引起本系统响应异常。 (5) 其他。 (6) 无法确认。 | 事件确认时间应控制在 3 分钟以内。超时无法确认的，应判断为无法确认问题原因。 | |

| | | | |
|---|--------|--|--|
| 2 | 事件报告 | 在事件确认完毕后,记录故障确认事件,并向系统技术管理员口头报告,如无法联系 A 岗,则联系 B 岗,如无法联系,可以向上一级领导汇报。在事件处理完毕后 3 日内,提交书面报告。 | 事件报告时间必须限制在 10 分钟,每个联系人预留 3 分钟。记录联系人和联系时间。 |
| 3 | 应急故障处置 | 协助采购方人员开展应急故障处置,如重启服务器等之类操作。 | 应急处置过程需要与采购方人员密切联系,及时通告处置进度。 |
| 4 | 后续跟踪 | 对于应急处置无效的事件需转入采购方处置,但需要跟踪处置结果并进行记录。 | |

对于已经有完善的应急预案,且属于常见问题的故障,可跳过“事件报告”环节,直接进入应急故障处置。

(3) 应用系统性能评估

应用系统性能评估主要针对核心系统,利用监控手段、采集数据分析应用系统在不同阶段、不同业务峰值时期的运行状况做出分析,主要分析指标如下:

1) 并发量;

2) 线程数;

3) 内存利用率;

4) 数据库连接数;

5) 数据增长量;

6) 服务器资源利用情况;

7) 安全系数。

(4) 监控呼叫支持

根据应用系统运行情况,发现故障按照规范流程,通过电话呼叫做出 7×24 小时反馈和处理。

(5) 应用日志分析

应用系统日志分析包括三类日志内容,通过这三类日志分析有利于了解应用系统的健康状况,以及应用系统的资源使用情况。

| 序号 | 日志文件 | 分析内容 |
|----|--------|---------------------------------|
| 1 | 访问记录日志 | 分析应用系统访问量、有无攻击事件、不同时间段的业务访问情况等。 |
| 2 | 运行服务日志 | 分析中间件、核心程序等运行性能。 |
| 3 | 项目输出日志 | 分析项目运行情况,有无故障异常发生。 |

(6) 总结报告

本项目包括对核心应用系统提供定期出具工作报告的服务,或按采购人另行拟定的时限进行提交。

| 序号 | 报告名称 | 报告内容 |
|----|------------|---|
| 1 | 应用系统运行情况月报 | 每月提交信息系统运行情况月报,内容包括:业务开展情况、监控日志、突发事件处置日志,故障分析,性能评估,存在问题及解决建议及可用性、故障时间 |

| | | |
|---|------------|---|
| | | 等内容。报告提交时间为每月 10 日提交上一个月服务月报。 |
| 2 | 应用系统运行情况季报 | 针对月报发现的问题，重点提交存在问题及建议。 |
| 3 | 应用系统运行情况年报 | 针对全年发现的问题，重点提交存在问题及建议。报告提交时间为每年 12 月 25 日前。 |

2.2.4 技术要求

2.2.4.1 业务系统技能要求

熟悉本项目包含业务系统的各个业务模块，业务系统日常工作内容如下：

- (1) 负责应用日常监控、故障定位、问题处理；
- (2) 负责数据的采集记录；
- (3) 负责业务系统数据统计分析；
- (4) 负责客户端电话支持；
- (5) 突发事件应急处理；
- (6) 其他运行维护工作
- (7) 整理和出具各系统报告；
- (8) 负责应用系统性能分析；
- (9) 负责整理知识资料；
- (10) 在值班人员离开岗位时接替其部分工作；
- (11) 负责各系统各问题解答及客户端操作技术支持；
- (12) 整理各系统常见问题知识库。

2.2.4.2 数据库技术要求

★1) 驻场人员需取得 Oracle OCP 认证后从事 Oracle 数据库运维工作至少两年以上（包括两年）的条件。

2) 驻场人员必须熟练掌握以下数据库运维技术：

A、Oracle 9i 以上版本的日常运维和故障处理，包括基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群，Oracle 补丁升级，Oracle 性能优化，Oracle 备份与恢复等。

B、Oracle Golden Gate 的安装部署和日常运维。

C、Oracle Dataguard 的安装部署和日常运维。

D、REDIS 数据库安装部署和日常运维。

E、MSSQL 数据库安装部署和日常运维。

F、MYSQL 数据库安装部署和日常运维。

(3) 驻场人员必须经采购人的考核通过后才能正式驻场。

(4) 驻场人员工作内容：

为采购人提供 5×8 小时现场技术服务。5×8 之外的其他时间提供 7×24 小时的电话值班，并且在工作需要或者数据库故障时即时转为现场支持（接到电话通知后到达现场时间小于半小时）。驻场人员不得在采购人提供场地从事与采购人工作安排无关的事项。采购人可根据工作需要安排中标人驻场人员无条件加班，中标人人员需服从采购人工作安排，或由中标人调配有关资源配合实施。包括但不限于以下内容：

- 1) 根据规范执行每日、每周的数据库的运维、检查、分析并解决问题；

| | |
|--|--|
| | <p>2) 根据规范实施备份并对备份进行确认;</p> <p>3) 制定、实施相应调优策略, 确保业务繁忙时段数据库平稳高效运行;</p> <p>4) 对空间进行规划和管理;</p> <p>5) 做好监控日志、处理结果、分析报告等文档资料的归档整理工作;</p> <p>6) 对数据量变化进行累积监控;</p> <p>7) 对系统资源消耗变化进行累积监控;</p> <p>8) 对数据库热点数据进行累积监控;</p> <p>9) 对数据库热点应用模块进行累积监控;</p> <p>10) 对数据库热点会话进行累积监控;</p> <p>11) 对数据库热点操作进行累积监控;</p> <p>12) 对数据库后台任务进行累积监控;</p> <p>13) 对数据库安全、权限进行累积监控;</p> <p>14) 对数据库警报、日志进行累积监控;</p> <p>15) Oracle Golden Gate 的日常运维;</p> <p>16) Oracle Dataguard 的日常运维;</p> <p>17) Oracle Data Integrator 组件的日常运维;</p> <p>18) 采购人安排的其它特定事项;</p> <p>19) 驻场人员根据日常工作内容, 生成标准的文档报告, 包括但不限于周报、月报、季报等, 并提交采购人;</p> <p>20) 数据库安装配置及迁移: 基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群、DATA GUARD (数据卫士)、HA (双机) 等各种数据库环境, 实施数据库在采购人不同平台上的迁移。根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等制定出最佳数据库配置, 并生成报告; 同时根据采购人要求, 无论软件升级、硬件更换、数据库升级、数据库更换、存储更换、灾备更换等可能遇到的各种情况, 均能提供完善快速的数据库迁移服务方案, 协助采购人实施并生成有关文档。</p> <p>21) 数据库安全服务</p> <p>根据日常服务或专项工作发现潜在隐患, 跟踪原厂产品动态, 收集安全补丁信息, 对各类风险进行评估, 提出数据库升级建议及实施方案, 并根据客户时间安排实施完善升级; 设置数据安全参数, 限制数据库在合理的特定范围内开放, 根据安全检测报告等对数据库进行优化。</p> <p>22) 数据库故障紧急救援服务</p> <p>依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏, 划分故障级别, 制定服务细则, 定制不同情况下的数据抢救方式。故障出现半小时内驻场人员到达现场, 2 小时内解决, 超过 2 小时驻场工程师仍然不能解决问题的, 中标人二线专家接到通知后, 在 4 小时内抵达现场进行紧急救援, 并且在 4 小时内完成故障处理, 恢复服务。</p> <p>对于某些重大故障, 如因中标人能力有限, 不能在采购人要求的时间内修复故障时, 采购人有权联系 Oracle 原厂或者其他 Oracle 数据库运维公司解决, 所发生费用由中标人承担。当发生突发性故障时, 中标人能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决, 最大程度的抢救数据, 保证数据完整性。同时协助采购人对数据库所在整个软硬件环境出现的问题, 进行故障排除。并按采购人要求, 及时形成事故处理报告及改进意见。</p> <p>23) 数据库性能诊断及调优服务</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>数据库性能诊断及调优由具有丰富工作经验的资深工程师对数据库随着业务周期进行监控，数据库性能诊断及调优在现场实施，每年六次（每两个月一次），</p> <p>包括但不限于以下内容：</p> <p>A. 会话数、活动会话数、会话打开的游标数；</p> <p>B. 系统压力指标，redo 产生量、Logical reads、Block changes、Physical reads、Physical writes、User calls、Parses、Hard parses、Sorts、Logons、Executes、Transactions；</p> <p>C. 命中率指标，Buffer Nowait %、Redo NoWait %、Buffer Hit %、In-memory Sort %、Library Hit %、Soft Parse %、Execute to Parse %、Latch Hit %、Parse CPU to Parse Elapsed %、% Non-Parse CPU；</p> <p>D. 共享池的使用情况，Memory Usage %、% SQL with executions>1、% Memory for SQL w/exec>1；</p> <p>E. 最消耗资源的等待事件的详细信息；</p> <p>F. RAC 环境下，Global Cache Service – Workload Characteristics、Global Enqueue Service Statistics、GCS and GES Messaging statistics，此 3 个大类下的几十个子指标的值；</p> <p>G. RAC 环境下，GES Statistics for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；</p> <p>H. 最消耗资源的 SQL，分别从请求获得内存数量、读数据块数量、执行次数、解析调用次数、子版本数量角度抓取；</p> <p>I. 实例活动统计，Instance Activity Stats for DB，次大类下几十个子指标每秒、每事务、合计的值；</p> <p>J. 热点表空间的 I/O 统计信息；</p> <p>K. 热点数据文件的 I/O 统计信息；</p> <p>L. 锁，即数据库中各种队列的信息，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；</p> <p>M. 回滚段的使用信息，Undo Segment，此大类从不同面进行的统计情况；</p> <p>N. 栓锁的使用情况，Latch Activity for DB，包括锁类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；</p> <p>O. SGA 各个子缓冲区的使用情况，比如 Dictionary Cache、Library Cache、Shared Pool 等区域中内部使用时信息，包括请求类型、请求次数、得到次数、失败次数、等待时间等；</p> <p>P. 磁盘排序情况，热点表等；</p> <p>Q. 抓取资源消耗排列靠前的用户清册、运行脚本。</p> <p>R. 对各种性能监控统计信息进行分析，查找、诊断应用系统数据库中存在的性能瓶颈；针对应用系统数据库存在的性能瓶颈进行调整（包括对数据进行分区存储），提高系统运行效率。并对监控调优过程生成完善的文档报告。</p> <p>2.2.4.3 中间件技术要求</p> <p>（1）中间件服务目标</p> <p>对人事类信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证采购人信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。</p> <p>针对本项目，希望达成的目标：</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>1) 建立完善的中间件维护体系;</p> <p>2) 建立完善的中间件运维监控与预警体系;</p> <p>3) 提高中间件系统的可用性;</p> <p>4) 加强中间件的安全性;</p> <p>5) 提升中间件维护队伍的技术能力;</p> <p>6) 保障系统稳定运行, 保障业务高可用性;</p> <p>7) 完善运维管理体系。</p> <p>(2) 中间件服务范围</p> <p>1、项目覆盖 Oracle weblogic, Apache tomcat、httpd server、nginx, IBM Websphere MQ、Oracle OSB、Microsoft IIS 等系统软件平台的技术服务, 以及基于这些软件平台的应用系统部署、升级、迁移、运维和备份等;</p> <p>2、软件平台产品范围主要包括但不限于:</p> <p>(1) Oracle 应用服务器—Weblogic Server 8,9,10,11g,12c;</p> <p>(2) Apache 产品家族—Tomcat 5、6、7、8,Httpd Server 2.0、2.1、2.2, nginx 1.0、2.0、3.0;</p> <p>(3) IBM 消息中间件—WebSphere MQ 6.0;</p> <p>(4) Oracle 企业服务总线—Oracle OSB 10g、11g、12c;</p> <p>(5) Microsoft Web 服务器—Microsoft IIS Server 7.0、8.0。</p> <p>(6) 中间件服务内容</p> <p>§ 中间件服务目标</p> <p>1) 日常运维方案, 包含日常运维工作人员、人数、场地、方式、工作内容、沟通方式、评分考核机制等。</p> <p>2) 定期检查方案, 包含检查的周期、次数、人员、方式、内容、报告提交、甲方评价、检查发现问题处理机制等。</p> <p>3) 中间件备份恢复方案, 包含备份恢复的目标、技术手段、配备的软硬件环境、备份恢复耗时、正确性检验、故障预先应对脚本等。</p> <p>4) 系统性能监控方案, 包含系统性能监控的项目、采用的工具、监控指标的制定、监控数据的采集/分析/存档、监控发现问题处理机制等。</p> <p>5) 故障应急处理方案等, 包含各种故障的分类、定义、影响范围、应对方式、应对时效、数据抢救程度、事件分析、处理方案改进机制等。</p> <p>6) 中标人配合采购人定期对各种方案进行演练。评估和掌控各种方案的效果和处理时间, 并根据采购人环境的变换调整方案。</p> <p>§ 中间件安全服务</p> <p>根据日常服务发现的潜在隐患及原厂产品动态, 收集安全补丁信息, 对风险进行评估, 提出中间件升级建议及实施方案, 并根据采购人安排, 进行升级实施; 设置数据安全参数, 限制中间件管理端在合理的特定范围内开放, 根据安全检测报告等对中间件进行优化。</p> <p>§ 中间件按照配置及迁移</p> <p>可以基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等所有平台安装中间件, 根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等定制出最佳中间件配置, 并生成报告。</p> <p>根据采购人要求, 无论软件升级、硬件更换、中间件升级、应用系统升级等各种情况,</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>均提供完善快速的中间件迁移服务方案，辅助采购人实施并生成文档。</p> <p>与用户沟通后制定应用服务器安装配置方案；检查服务器是否具备软件安装环境；安装、配置、测试相应系统软件；配合应用系统上线。按甲方要求，真实、完整记录操作过程，并及时整理形成相应的安装调试报告。</p> <p>§ 中间件故障紧急救援服务</p> <p>依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏，划分故障级别，制定服务细则，定制不同情况下的故障处置方案。</p> <p>故障出现 4 小时内，驻场工程师仍然不能解决问题的，二线工程师应在 12 小时内到达现场，到达现场后 8 小时内需排除故障，恢复业务正常状态。对于一些重大故障，如由于中标人能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业中标人进行紧急处理，所发生费用由中标人承担。</p> <p>当发生突发性故障时，中标人能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决，最大程度恢复应用，并按采购人要求，及时形成事故处理报告及改进意见。</p> <p>§ 中间件性能诊断及调优</p> <p>为了确保中间件系统的正常与稳定运行，中间件优化项目应提供系统详细的状态报告，包括有：</p> <p>详尽的系统性能瓶颈与运行风险分析</p> <p>1) 针对 Weblogic 等中间件：</p> <p>使用监控软件（如 Tivoli 系统监控软件）及收集配置文件、日志、dump 文件等。对执行线程，JVM 内存，JDBC 连接池等项目进行实时监控，尽早发现性能瓶颈及运行风险，并及时进行调整，保障应用系统稳定高效工作。</p> <p>2) 针对 IBM MQ 等中间件：</p> <p>实时监控 MQ 服务器文件系统使用情况，定期报告 MQ 系统错误，备份清理 MQ 系统错误记录，定期检查 MQ 错误日志，监控 MQ 队列深度，检查死信队列，检查日志个数是否增长，检查 MQ 队列管理器错误日志，检查、处理队列管理器 pending 事务。</p> <p>中间件的调优：</p> <p>根据监控数据每个季度主动对中间件的应用状态及健康度做出详细分析，根据分析结果提供比较完善的调优措施，并提出性能优化调整建议报告。</p> <p>§ 中间件安装、备份及协助应用系统升级</p> <p>中间件安装、备份、及协助应用系统升级，包括但不限于：</p> <p>1) 定期备份中间件，定期备份 MQ 日志；</p> <p>2) 定期测试备份数据的有效性；</p> <p>3) 协助采购人进行应用系统恢复演练，通过具体的恢复实验，协助用户验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；</p> <p>4) 根据采购人要求，对指定的中间件 DUMP 文件进行挖掘分析；</p> <p>5) 周期性评估应用备份需求，根据变化调整备份恢复策略；</p> <p>6) 协助采购人开展应用系统补丁（应用部分）升级操作。</p> <p>§ 中间件定期现场巡检</p> <p>★根据采购人需求，每年组织 4 次，每季度 1 次，在采购单位现场进行健康巡检。巡检小组至少由后台支持团队中 WEBLOGIC 认证人员组成，到采购单位现场进行，每次巡检不少于 1 周时间，并于巡检结束后 3 日内提交检查报告。报告包括但不限于如下内容：</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>1) 中间件运行状况;</p> <p>2) 中间件健康检查, 提交检查报告;</p> <p>3) 对中间件运行情况进行调整或提出调整建议;</p> <p>4) 对中间件配置参数进行优化或提出优化建议;</p> <p>5) 针对应用系统特殊问题, 提出应用软件设计及代码层的调整建议;</p> <p>6) 巡检中发现的各种隐患的处理报告;</p> <p>7) 采购人安排的各种其它事项的处理报告。</p> <p>中标人对中间件可能存在的性能问题进行全面的分析、评估和调整, 以确定可能存在的主要性能瓶颈和隐患, 在性能诊断基础上, 对中间件进行性能调优, 以提高应用系统的整体性能。同时协助采购人对中间件所在的整个软硬件环境存在的性能问题, 进行相应的诊断和性能调优, 并提出相应的优化建议和意见。</p> <p>§ 中间件驻场服务</p> <p>1) 现场服务团队要求</p> <p>★1 名有 2 年或以上 Weblogic 应用服务器维护经验的 Weblogic 认证资深工程师定期巡检。</p> <p>驻场人员要求: 具备系统的 Weblogic 及 MQ 应用服务器专业知识, 尤其是配置管理、运维监控、系统调优、事件处理、中间件安装部署等; 要有明确的责任, 并按照责任要求进行日常工作; 品德优良、作风正派、无犯罪或违纪行为, 服从采购人管理。</p> <p>★Weblogic 驻场人员可与上述数据维护人员为同一人, 但必须同时持有数据库 Oracle OCP 证书。</p> <p>2) 后台支持团队要求</p> <p>★中标人需为本项目明确配备 1 名有 5 年或以上 Weblogic 应用服务器维护服务经验的 Weblogic 认证工程师, 作为后台技术支持人员。要求在合同期内, 每年提供不少 10 个工作日 (具体时间及工作内容服从采购人安排) 的现场高级技术支持服务。因常驻现场技术人员不能很好解决问题或发生紧急事件, 而到采购人现场的情况, 不计算在内。</p> <p>3) 所有技术人员变更要求</p> <p>现场常驻人员和后台支持人员原则上合同期内不能变更, 现场常驻人员日常工作需服从采购人的安排和日常管理, 包括临时性加班、值班、省内出差等。</p> <p>4) 中间件常驻现场人员工作内容</p> <p>由 1 名具有经验的工程师进行, 为采购人提供每周 5×8 小时现场技术服务, 其他时间提供 7×24 小时的电话响应支持, 必要时两小时内转为现场支持。采购人可根据工作需要安排中标人驻场人员无条件加班, 中标人人员需服从采购人工作安排, 或由中标人调配有关资源配合实施。包括但不限于:</p> <ul style="list-style-type: none"> (§) 根据方案执行每日和每周的中间件的运维、检查、分析并解决问题; (§) 定期根据方案备份中间件并对备份进行确认; (§) 制定、实施相应调优策略, 确保业务繁忙时段应用系统平稳高效运行; (§) 做好监控日志、处理结果、分析报告等文档资料的归档整理工作; (§) 对应用系统资源消耗变化进行累积监控; (§) 对中间件系统可用性进行累积监控; (§) 对中间件安全、权限进行累积监控; (§) 对中间件警报、日志进行累积监控; |
|--|--|

| | | | | |
|--|--|----|------|-----|
| | <p>（§）采购人安排的其它特定事项。</p> <p>常驻现场人员每个月形成一次工作报告，并提交采购人。</p> <p>§ 中间件运行监控</p> <p>根据采购人要求实时监控各应用系统中间件的运行及性能，并根据监控中发现的问题启动对应的处理流程。为各种问题和隐患定制处理流程和响应机制，采用中标人自主研发的监控系统等方式实施运行监控，确保及时发现问题和隐患，并迅速处理。</p> <p>根据采购人要求和中标人的服务期内开发、部署中间件运行监控软件系统，提供驻场工程师 7×8 小时人工监控服务，提供监控系统 7×24 实时监控服务。</p> <p>§ 中间件系统维护</p> <p>编制系统维护的等级标准和处理流程，按采购人要求或配合采购人进行系统维护时，启动对应的流程，保证维护顺利按时完成。</p> <p>§ 日常中间件服务文档</p> <p>按照工作类型编制服务流程和文档格式，采购人安排工作后，按照流程认真完成，及时沟通汇报，并生成对应文档。包括但不限于：</p> <p>（1）每日提供各中间件运行状态及当日故障、事件处理报告简报；</p> <p>（2）专项分析处理报告；</p> <p>（3）采购人技术需要提供的其他文档。</p> <p>§ 中间件 dump 文件、日志管理与分析</p> <p>按照采购人要求，定期对中间件 DUMP 文件及相关日志进行整理、归档和分析，并形成相关的分析报告。</p> <p>§ 中间件特殊业务技术支持</p> <p>在应用系统建设规划、开发测试、推广上线的关键时间点，如系统软件规划、开发、应用系统测试、部署、系统上线切换、应用系统重大升级、应用系统备份和恢复的测试演练、容灾演练等，按照采购人要求进行相应的技术支持，如为重大的事项，采购人要求后台高级技术人员到现场进行相应的技术支持。同时，在现场运行维护过程中，及时根据税务行业特点、应用系统运行情况提出应用系统调整优化建议。在维护期内，凡涉及目标中间件的系统升级等工作，应由中标人制定割接前的备份方案、应急恢复方案，并实施。</p> <p>2.2.5 定期检查要求</p> <p>2.2.5.1 定期检查频率要求</p> <p>（1）驻场工程师：每天对本项目包含的所有业务系统、数据库、备份、中间件、服务器及存储进行健康检查并输出检查结果。</p> <p>（2）二线工程师（后台支持团队）：每月对对本项目包含的所有业务系统、数据库、备份、中间件、服务器及存储进行全面检查，巡检完成两日内生成巡检报告及性能分析报告提交给采购人。</p> <p>2.2.5.2 定期检查内容要求</p> <p>（1）业务应用系统检查</p> <p>本项目包含的所有业务系统可用性检查</p> <p>本项目包含的所有业务系统性能检查</p> <p>（2）数据库检查</p> | | | |
| | 系统运行状况检测 | | | |
| | 序 | 检测 | 检测指令 | 检 建 |

| 号 | 内容 | | 测 结 果 | 议 |
|----|---|--|-------------|---|
| 1 | 检查 aler t 日 志, 是否 有 ora 错误 提示 | Alert 文件 | | |
| 2 | 数据 库名 | SQL>show parameter db_name | | |
| 3 | 实例 名 | SQL>show parameter instance_name | | |
| 4 | 数据 库版 本 | SQL>select * from v\$version; | | |
| 5 | 是否 归档 模式 | SQL>archive log list | | |
| 6 | 安装 组件 | SQL>select * from v\$option; | | |
| 7 | 初始 化参 数 | SQL>show parameters | | |
| 8 | SGA 区 | SQL>show sga | | |
| 9 | 用户 检查 | SQL>select username,account_status,default_tablespace,temporary_tablespace,created from dba_users | | |
| 10 | 用户 权限 检查 | SQL>select * from dba_role_privs; | | |
| 11 | 是否 存在 失效 对象 | SQL>select owner, object_name,object_type from dba_objects where status = 'INVALID' | | |
| 1 | 检查 | SQL>select * from v\$controlfile | | |

| | | | |
|--|---------------------|--|--|
| 2 | 控制文件 | | |
| | 1 检查 3 联机日志 | SQL>select * from v\$logfile; | |
| | 1 检查 4 数据文件 | SQL>select * from v\$datafile; | |
| | 1 查看 5 现有回滚段及其状态 | SQL> SELECT SEGMENT_NAME, OWNER, TABLESPACE_NAME, SEGMENT_ID, FILE_ID, STATUS FROM DBA_ROLLBACK_SEGS; | |
| | 1 检查 6 表空间使用情况 | | |
| | 1 备份 8 策略的讨论与实施 | | |
| <p>(3) 中间件检查</p> <p>★根据采购人需求，每年组织 4 次，每季度 1 次，在采购单位现场进行健康巡检。巡检小组至少由后台支持团队中 Weblogic 认证人员组成，到采购单位现场进行，每次巡检不少于 1 周时间，并于巡检结束后 3 日内提交检查报告。报告包括但不限于如下内容：</p> <p>(1) 中间件运行状况；</p> <p>(2) 中间件健康检查，提交检查报告；</p> <p>(3) 对中间件运行情况进行调整或提出调整建议；</p> <p>(4) 对中间件配置参数进行优化或提出优化建议；</p> <p>(5) 针对应用系统特殊问题，提出应用软件设计及代码层的调整建议；</p> <p>(6) 巡检中发现的各种隐患的处理报告；</p> <p>2.2.6 风险控制要求</p> <p>2.2.6.1 行为规范要求</p> <p>(1) 遵守采购人的各项规章制度，严格按照采购方相应的规章制度办事。</p> <p>(2) 与采购人运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。</p> <p>(3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。</p> <p>(4) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明</p> | | | |

礼貌，语言清晰明了，语气和善。

(5) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

2.2.6.2. 现场服务支持规范要求

服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

(1) 现场服务人员应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守采购单位的相关规章制度。

(2) 现场服务人员在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

(3) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。

(4) 故障解决后，现场服务人员要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

(5) 现场解答系统问题过程中注意按照规范指导，避免误操作，对于存在疑问的地方需请示系统管理人员后给予答复。

3. 记录规范要求

服务人员在日常运维工作中，对出现的系统故障、巡检结果、电话咨询等一系列内容做好详细记录，保证所采集的数据有据可查，供采购方技术部门调用分析。

2.2.7 问题响应及解决时限要求

确保所有运维服务在 SLA（服务级别协议）范围内得到及时解决。服务响应要求如下：

| 序号 | 工作分类 | 服务支持时间 | 服务响应时间 |
|----|--------|---------|--------|
| 1 | 核心应用系统 | 7×24 小时 | 10 分钟 |
| 2 | 重要应用系统 | 7×24 小时 | 20 分钟 |
| 3 | 普通应用系统 | 7×24 小时 | 30 分钟 |

广西区税务局定期评估服务单位服务质量，并与年度服务费的支付挂钩。

2.2.8 培训要求

2.2.8.1 应用系统培训

应用系统运维内部培训，针对运维团队运维工程师，内部培训由服务商在项目执行中自行进行，但在新系统上线，或应用系统技术、业务发生重大变更时必须进行，以提高服务质量，并将培训结果上报广西壮族自治区国家税务局。

内部培训工作内容如下。

(1) 培训形式

培训形式为集中培训。

集中培训是将团队内部相关应用系统运维人员集中起来进行的专项培训。集中培训采用课堂面授形式，并配课件，通过讲师主讲、案例分析、专题讨论、情景模拟、系统演示、上机操作、课堂小考等多种丰课堂教学形式，使培训学员能够在较短的时间内掌握培训内容，熟悉系统的相关技术、业务流程、功能操作和维护知识。

(2) 培训准备

1) 确定培训的时间、地点、具体培训对象。

2) 确定培训师资，编写培训教材、培训幻灯片，设计上机试验联系内容，准备相关软、

| | |
|--|---|
| | <p>硬件环境等。</p> <p>(3) 培训实施</p> <p>通过对运维人员进行培训，使其能够掌握本系统的技术支持、应用管理和日常运维、系统应用等技能，能够解决日常工作中遇到的复杂问题。包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 系统整体情况； 2) 基本技术、功能架构 3) 系统前台维护； 4) 系统运行管理和维护； 5) 掌握软件的技术支持、应用管理和运维管理； 6) 系统相关设置、界面的操作应用； 7) 使用注意事项、日常工作的处理和业务流程等； 8) 系统常见问题及解决处理方法 <p>(4) 培训考试</p> <p>必要时对运维人员就培训内容掌握情况进行考核，以提高培训效果，督促运维人员更好掌握培训内容。</p> <p>培训结束，组织对运维人员的考试，可以采用笔试或者比试和上机操作结合的考核方式，对不合格学员将重新培训重新考试，最终确保全部学员掌握学习内容，要求考试通过率不得低于 90%。</p> <p>(5) 结果上报</p> <p>培训结束后，应将培训结果、考核结果上报广西壮族自治区税务局。</p> <p>2.2.8.2 数据库培训</p> <p>数据库的主要培训内容如下：</p> <p>Oracle 数据库体系结构简介</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle 网络技术介绍 • Oracle 数据库体系结构 • Oracle 数据库物理结构 • Oracle 数据库内存结构 • Oracle 数据库进程结构 • Oracle 数据库逻辑结构 <p>Oracle 恢复管理器简介</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配置 Oracle 恢复管理器（RMAN） • 介绍介质管理层接口 • 配置和 RMAN 相关的数据库参数 • 使用 RMAN 连接到各类数据库 • 配置两种类型的备份保留策略 • 修改 RMAN 的默认配置参数 <p>使用 Oracle 恢复管理器</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用 RMAN 创建数据库备份集和映象 • 使用 RMAN 管理数据库备份集和映象 • RMAN 的备份命令介绍 • 创建增量备份及备份策略 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 查询及报告备份信息 <p>从非关键错误中恢复数据库</p> <ul style="list-style-type: none"> • 恢复临时表空间 • 恢复重做日志文件组或成员 • 快速恢复索引 • 重建密码文件 <p>Oracle 数据库恢复</p> <ul style="list-style-type: none"> • 执行用户管理的完全或不完全恢复 • 什么情况下需要使用不完全恢复 • 使用 RMAN 执行完全或不完全恢复 • 执行基于时间、SCN、日志序列号、恢复点或基于取消的不完全恢复 • 恢复自动备份的控制文件 • 使用企业管理器执行恢复数据库操作 • 只读表空间的恢复 <p>Oracle 闪回恢复 (Flashback)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查询回收站 • 配置闪回数据库 • 执行闪回数据库到指定时间点 • 监视闪回日志 (Flashback log) 状态 • 启用和禁用闪回数据库特性 • 使用启用管理器执行闪回数据库 • 使用闪回数据库的确保恢复点 <p>处理数据库块损坏</p> <ul style="list-style-type: none"> • 判断数据库块损坏的原因：软件或硬件 • 检测数据库块损坏方法：ANALYZE • 检测数据库块损坏方法：DBVERIFY • 检测数据库块损坏方法：DB_BLOCK_CHECKING • 检测数据库块损坏方法：DBMS_REPAIR • 使用 RMAN 修复块损坏 • 块介质恢复 (BMR) <p>监视和优化 Oracle 内存</p> <ul style="list-style-type: none"> • 描述系统全局区 (SGA) 的内部组件 • 实施自动共享存储管理 • 手工配置 SGA 参数 • 配置自动 PGA 内存管理 • 优化 SGA 和 PGA 大小 • 内存优化原则 <p>自动性能管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 判断数据库性能问题 • Oracle 性能优化工具介绍 • 配置自动负载资料库 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 使用数据库建议管理器 • 使用 SQL 访问建议器提升数据库性能 • 使用异步提交机制改善读写性能 <p>自动存储管理（ASM）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解自动存储管理（ASM）的特性 • 配置用于自动存储管理及其实例的数据库参数 • 执行和自动存储管理相关的 SQL 命令 • 管理自动存储实例 • 管理自动存储磁盘组 • 使用 RMAN 迁移数据库到自动存储管理 <p>2.2.8.3 中间件培训</p> <p>本培训内容主要是讲解 Web 管理员培训安装和配置 Oracle WebLogic Server 11g 的技术，学员将学习如何使用管理控制台和命令行以及脚本工具（如 WLST）将 Java EE 应用程序部署到 Oracle WebLogic Server 11g, 学习如何将 Oracle HTTP Server 配置为 Oracle WebLogic Server 的 Web 接口，学习如何配置 Oracle WebLogic Server 集群，使其支持应用程序的故障转移和负载平衡。本课程旨在概述由 Oracle WebLogic Server 管理员执行的管理任务。在本课程结束时，学员将获得相关技能级别的知识。</p> <p>课程主题：</p> <p>中间件基本技术</p> <p>Oracle Fusion Middleware 平台简介</p> <p>阐述 Java Enterprise Edition 术语和体系结构的定义</p> <p>安装 Oracle WebLogic Server</p> <p>配置简单域</p> <p>使用模板配置域</p> <p>使用管理控制台和 WLST</p> <p>配置受管服务器</p> <p>配置节点管理器</p> <p>在 Oracle WLS 环境中查看和管理日志</p> <p>部署概念</p> <p>部署 Java EE 应用程序</p> <p>高级部署</p> <p>了解 JDBC 并配置数据源</p> <p>设置 Java 消息服务（JMS）资源</p> <p>集群简介</p> <p>配置集群</p> <p>管理集群</p> <p>安全概念和配置</p> <p>防御攻击</p> <p>备份和恢复操作</p> <p>中间件高级管理技术培训课程</p> <p>WLST 监控</p> |
|--|---|

| | <p>Guardian</p> <p>诊断框架要点</p> <p>诊断仪器</p> <p>JVM 诊断</p> <p>Java 应用程序进行故障排除</p> <p>故障排除服务器</p> <p>故障排除 JDBC</p> <p>故障排除 JMS</p> <p>故障排除安全</p> <p>节点管理器进行故障排除</p> <p>故障排除集群</p> <p>三、项目具体需求</p> <p>（一）、运维工作范围</p> <p>1、应用服务范围</p> <p>本项目包括对核心应用系统提供定期出具工作报告的服务，或按广西区税务局另行拟定的时限进行提交。</p> <table><tr><th>序号</th><th>报告名称</th><th>报告内容</th></tr><tr><td>1</td><td>应用系统运行情况月报</td><td>每月提交信息系统运行情况月报，内容包括：业务开展情况、监控日志、突发事件处置日志，故障分析，性能评估，存在问题及解决建议及可用性、故障时间等内容。报告提交时间为每月 10 日提交上一个月服务月报。</td></tr><tr><td>2</td><td>应用系统运行情况季报</td><td>针对月报发现的问题，重点提交存在问题及建议。</td></tr><tr><td>3</td><td>应用系统运行情况年报</td><td>针对全年发现的问题，重点提交存在问题及建议。报告提交时间为每年 12 月 25 日前。</td></tr></table> <p>2、数据库服务范围</p> <p>1）驻场人员必须具有数据库及数字人事类系统 2 年维护经验。</p> <p>2）驻场人员必须熟练掌握以下数据库运维技术：</p> <p>A、Oracle 9i 以上版本的日常运维和故障处理，包括基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群，Oracle 补丁升级，Oracle 性能优化，Oracle 备份与恢复等。</p> <p>B、Oracle Golden Gate 的安装部署和日常运维。</p> <p>C、Oracle Dataguard 的安装部署和日常运维。</p> <p>D、REDIS 数据库安装部署和日常运维。</p> <p>E、MSSQL 数据库安装部署和日常运维。</p> <p>F、MYSQL 数据库安装部署和日常运维。</p> <p>（3）驻场人员必须经采购方的考核通过后才能正式驻场。</p> <p>（4）驻场人员工作内容：</p> <p>为采购人提供 5×8 小时现场技术服务。5×8 之外的其他时间提供 7×24 小时的电话值班，并且在工作需要或者数据库故障时即时转为现场支持（接到电话通知后到达现场时间小于半小时）。驻场人员不得在采购人提供场地从事与采购人工作安排无关的事项。采购人可</p> | 序号 | 报告名称 | 报告内容 | 1 | 应用系统运行情况月报 | 每月提交信息系统运行情况月报，内容包括：业务开展情况、监控日志、突发事件处置日志，故障分析，性能评估，存在问题及解决建议及可用性、故障时间等内容。报告提交时间为每月 10 日提交上一个月服务月报。 | 2 | 应用系统运行情况季报 | 针对月报发现的问题，重点提交存在问题及建议。 | 3 | 应用系统运行情况年报 | 针对全年发现的问题，重点提交存在问题及建议。报告提交时间为每年 12 月 25 日前。 |
|----|--|--|------|------|---|------------|--|---|------------|------------------------|---|------------|---|
| 序号 | 报告名称 | 报告内容 | | | | | | | | | | | |
| 1 | 应用系统运行情况月报 | 每月提交信息系统运行情况月报，内容包括：业务开展情况、监控日志、突发事件处置日志，故障分析，性能评估，存在问题及解决建议及可用性、故障时间等内容。报告提交时间为每月 10 日提交上一个月服务月报。 | | | | | | | | | | | |
| 2 | 应用系统运行情况季报 | 针对月报发现的问题，重点提交存在问题及建议。 | | | | | | | | | | | |
| 3 | 应用系统运行情况年报 | 针对全年发现的问题，重点提交存在问题及建议。报告提交时间为每年 12 月 25 日前。 | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|---|
| | <p>根据工作需要安排中标人驻场人员无条件加班，中标方人员需服从采购人工作安排，或由中标方调配有关资源配合实施。包括但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 根据规范执行每日、每周的数据库的运维、检查、分析并解决问题； 2) 根据规范实施备份并对备份进行确认； 3) 制定、实施相应调优策略，确保业务繁忙时段数据库平稳高效运行； 4) 对空间进行规划和管理； 5) 做好监控日志、处理结果、分析报告等文档资料的归档整理工作； 6) 对数据量变化进行累积监控； 7) 对系统资源消耗变化进行累积监控； 8) 对数据库热点数据进行累积监控； 9) 对数据库热点应用模块进行累积监控； 10) 对数据库热点会话进行累积监控； 11) 对数据库热点操作进行累积监控； 12) 对数据库后台任务进行累积监控； 13) 对数据库安全、权限进行累积监控； 14) 对数据库警报、日志进行累积监控； 15) Oracle Golden Gate 的日常运维； 16) Oracle Dataguard 的日常运维； 17) Oracle Data Integrator 组件的日常运维； 18) 采购人安排的其它特定事项； 19) 驻场人员根据日常工作内容，生成标准的文档报告，包括但不限于周报、月报、季报等，并提交采购人； 20) 数据库安装配置及迁移：基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等采购人所有平台安装单库、集群、DATA GUARD（数据卫士）、HA（双机）等各种数据库环境，实施数据库在采购人不同平台上的迁移。根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等制定出最佳数据库配置，并生成报告；同时根据采购人要求，无论软件升级、硬件更换、数据库升级、数据库更换、存储更换、灾备更换等可能遇到的各种情况，均能提供完善快速的数据库迁移服务方案，协助采购人实施并生成有关文档。 <p>3、中间件服务范围</p> <p>（1）服务目标</p> <p>对人事类系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证采购人信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。</p> <p>针对本项目，希望达成的目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 建立完善的中间件维护体系； 2) 建立完善的中间件运维监控与预警体系； 3) 提高中间件系统的可用性； 4) 加强中间件的安全性； 5) 提升中间件维护队伍的技术能力； 6) 保障系统稳定运行，保障业务高可用性； 7) 完善运维管理体系。 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>(2) 服务范围</p> <p>1)、项目覆盖 Oracle Weblogic 等系统软件平台的技术服务, 以及基于这些软件平台的应用系统部署、升级、迁移、运维和备份等;</p> <p>2)、软件平台产品范围主要包括但不限于:</p> <p>Oracle 应用服务器—Weblogic Server 8,9,10,11g,12c;</p> <p>(3) 中间件服务内容</p> <p>3.1 改善中间件管理规范</p> <p>优化和完善采购人中间件系统管理规范, 根据采购人应用系统、应用服务器的实际运行情况, 量身定制出相应的日常管理规范, 包括数据备份恢复方案、数据容灾及演练方案、系统性能监控、故障应急处理方案等。且在中标后 1 个月内提交采购人认可的规范可行的修改补充文本(电子及纸质):</p> <p>1) 日常运维方案, 包含日常运维工作人员、人数、场地、方式、工作内容、沟通方式、评分考核机制等。</p> <p>2) 定期检查方案, 包含检查的周期、次数、人员、方式、内容、报告提交、甲方评价、检查发现问题处理机制等。</p> <p>3) 中间件备份恢复方案, 包含备份恢复的目标、技术手段、配备的软硬件环境、备份恢复耗时、正确性检验、故障预先应对脚本等。</p> <p>4) 系统性能监控方案, 包含系统性能监控的项目、采用的工具、监控指标的制定、监控数据的采集/分析/存档、监控发现问题处理机制等。</p> <p>5) 故障应急处理方案等, 包含各种故障的分类、定义、影响范围、应对方式、应对时效、数据抢救程度、事件分析、处理方案改进机制等。</p> <p>6) 中标后配合采购人定期对各种方案进行演练。评估和掌控各种方案的效果和处理时间, 并根据采购人环境的变换调整方案。</p> <p>3.2 中间件安全服务</p> <p>根据日常服务发现的潜在隐患及原厂产品动态, 收集安全补丁信息, 对风险进行评估, 提出中间件升级建议及实施方案, 并根据采购人安排, 进行升级实施; 设置数据安全参数, 限制中间件管理端在合理的特定范围内开放, 根据安全检测报告等对中间件进行优化。</p> <p>3.3 中间件安装配置及迁移</p> <p>可以基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等所有平台安装中间件, 根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等定制出最佳中间件配置, 并生成报告。</p> <p>根据采购人要求, 无论软件升级、硬件更换、中间件升级、应用系统升级等各种情况, 均提供完善快速的中间件迁移服务方案, 辅助采购人实施并生成文档。</p> <p>与用户沟通后制定应用服务器安装配置方案; 检查服务器是否具备软件安装环境; 安装、配置、测试相应系统软件; 配合应用系统上线。按甲方要求, 真实、完整记录操作过程, 并及时整理形成相应的安装调试报告。</p> <p>3.4 中间件故障紧急救援服务</p> <p>依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏, 划分故障级别, 制定服务细则, 定制不同情况下的故障处置方案。</p> <p>故障出现 4 小时内, 驻场工程师仍然不能解决问题的, 二线工程师应在 12 小时内到达现场, 到达现场后 8 小时内需排除故障, 恢复业务正常状态。对于一些重大故障, 如由于中</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>标人能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业中标人进行紧急处理，所发生费用由中标人承担。</p> <p>当发生突发性故障时，中标人能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决，最大程度恢复应用，并按采购人要求，及时形成事故处理报告及改进意见。</p> <p>3.5 中间件性能诊断及调优</p> <p>为了确保中间件系统的正常与稳定运行，中间件优化项目应提供系统详细的状态报告，包括有：</p> <p>（1）详尽的系统性能瓶颈与运行风险分析</p> <p>1) 针对 Weblogic 等中间件：</p> <p>使用监控软件（如 Tivoli 系统监控软件）及收集配置文件、日志、dump 文件等。对执行线程，JVM 内存，JDBC 连接池等项目进行实时监控，尽早发现性能瓶颈及运行风险，并及时进行调整，保障应用系统稳定高效工作。</p> <p>2) 针对 IBM MQ 等中间件：</p> <p>实时监控 MQ 服务器文件系统使用情况，定期报告 MQ 系统错误，备份清理 MQ 系统错误记录，定期检查 MQ 错误日志，监控 MQ 队列深度，检查死信队列，检查日志个数是否增长，检查 MQ 队列管理器错误日志，检查、处理队列管理器 pending 事务。</p> <p>中间件的调优。根据监控数据每个季度主动对中间件的应用状态及健康度做出详细分析，根据分析结果提供比较完善的调优措施，并提出性能优化调整建议报告。</p> <p>3.6 中间件安装、备份及协助应用系统升级</p> <p>中间件安装、备份、及协助应用系统升级，包括但不限于：</p> <p>（1）定期备份中间件，定期备份 MQ 日志；</p> <p>（2）定期测试备份数据的有效性；</p> <p>（3）协助采购人进行应用系统恢复演练，通过具体的恢复实验，协助用户验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；</p> <p>（4）根据采购人要求，对指定的中间件 DUMP 文件进行挖掘分析；</p> <p>（5）周期性评估应用备份需求，根据变化调整备份恢复策略；</p> <p>（6）协助采购人开展应用系统补丁（应用部分）升级操作。</p> <p>3.7 中间件定期现场巡检</p> <p>★根据采购人需求，每年组织 4 次，每季度 1 次，在采购单位现场进行健康巡检。巡检小组至少由后台支持团队中 WEBLOGIC 认证人员组成，到采购单位现场进行，每次巡检不少于 1 周时间，并于巡检结束后 3 日内提交检查报告。报告包括但不限于如下内容：</p> <p>（1）中间件运行状况；</p> <p>（2）中间件健康检查，提交检查报告；</p> <p>（3）对中间件运行情况进行调整或提出调整建议；</p> <p>（4）对中间件配置参数进行优化或提出优化建议；</p> <p>（5）针对应用系统特殊问题，提出应用软件设计及代码层的调整建议；</p> <p>（6）巡检中发现的各种隐患的处理报告；</p> <p>（7）采购人安排的各种其它事项的处理报告。</p> <p>中标人对中间件可能存在的性能问题进行全面的分析、评估和调整，以确定可能存在的主要性能瓶颈和隐患，在性能诊断基础上，对中间件进行性能调优，以提高应用系统的整体性能。同时协助采购人对中间件所在的整个软硬件环境存在的性能问题，进行相应的诊</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>断和性能调优，并提出相应的优化建议和意见。</p> <p>（二）、服务方式</p> <p>本项目为：5×8 小时驻场服务工作，7*24 小时电话值班（工作需要 1 小时能到达现场提供现场服务）</p> <p>（三）、服务流程</p> <p>1、日常巡检流程</p> <p>一线驻场工程师完成，日巡检工作巡检项目相对于月巡检工作要少，主要关注点在于系统功能性是否正常，如果巡检过程中发现问题，由现场工程师就地解决问题，如果在规定的时间内无法解决，一线驻场工程师上报服务组长协调二线工程师解决。完成巡检工作后将巡检报告提交服务组长，由服务组长负责归档。</p> <p>如果在巡检过程中发现第三方服务商问题，转至科室管理员协调处理。</p> <p>日常巡检流程图：详见附件 1</p> <p>2、服务派驻流程</p> <p>服务派驻流程主要目的是满足需求方办公要求或提高业务系统使用效果而设计的流程，为系统内办公人员提供更好的运维服务。</p> <p>根据服务流程，驻场工程师根据办公人员提出的《服务派驻单》，经信息中心管理员审批后执行。</p> <p>服务派驻流程图：详见附件 2</p> <p>3、变更申请流程</p> <p>变更管理流程的主要目的是确保用户系统环境变更实施的成功率而设计的流程，最大限度的避免变更风险。</p> <p>根据系统运行需要提出《变更申请》，由驻场工程师提交《变更方案》，《变更方案》中需详细描述变更实施计划、工作内容等相关信息，由中标人服务组长进行评审，如果服务组长评审通过再提交用户服务经理共同讨论，服务组长需要把变更细节和风险向用户详细阐述。用户服务经理审核通过后召集各中标人运维服务人员与用户技术负责人会议评审是否同意变更。与用户达成共识后开始实施变更。变更实施后提交《变更实施报告》，由用户签署实施报告后中标人工程师更新资产台账。</p> <p>4、文档归档流程</p> <p>服务文档审核归档流程是为了能确采购人能够积累完整和准确的信息系统建设和维护的文档而设计。</p> <p>驻场工程师负责编制运维服务文档，整理完毕后定期提交至信息中心管理员进行审核，审核完毕后统一归档，便于文档的积累和查阅。</p> <p>文档归档流程图：详见附件 3</p> <p>5、资产管理流程</p> <p>配置管理流程主要目的是准确更新用户资产台账，确保资产台账的准确性。</p> <p>资产管理流程图：详见附件 4</p> <p>6、问题管理流程</p> <p>问题管理是驻场工程师在发掘事件发生的深层原因，形成问题报告，消除故障发生隐患，提高系统运维稳定性。</p> <p>问题管理流程图：详见附件 5</p> <p>（四）、服务管理</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>1. 项目管理要求</p> <p>中标人需要选派责任心强、技术水平高、业务熟练、有丰富管理经验的项目经理和技术人员参与该项目建设。支持人员必须在国家税务总局指定的办公场所提供现场技术支持服务。</p> <p>采购人有无条件要求中标人更换项目成员直至满意的权力。项目实施人员一经双方确定，中标人应无条件保证其在项目中的稳定性、长期性及现场实施，中标人如确需更换或调整项目实施人员必须向采购人提前一个月前提出书面申请并得到认可。</p> <p>根据国家税务总局的规章制度和本办法，加强技术支持队伍管理，积极配合采购人做好支持人员的各项管理考核工作，把采购人的考核与中标人内部考核有机结合，提升支持人员工作绩效。</p> <p>(1) 按照《国家税务总局关于印发《税务系统外部信息技术支持人员管理规范》的通知》（税总发〔2013〕111号）进行项目管理。</p> <p>(2) 驻场人员按照工作规范开展技术支持工作，每天详细记录本人工作内容、完成情况、提交文档等，按月（周）进行汇总，形成工作月（周）报。</p> <p>2. 质量管理要求</p> <p>(1) 中标人应在服务团队中配备专人对各项服务内容进行质量管理控制。</p> <p>(2) 服务团队应针对服务内容及工作要求建立完整的质量控制监督流程。</p> <p>(3) 服务团队应根据实际服务工作情况的变化，对质量控制监督流程持续改进，保障服务质量。</p> <p>3. 服务文档管理</p> <p>(1) 服务团队应按照国家税务总局的要求，在服务工作的各个阶段、环节按时提交相关各类文档。</p> <p>(2) 服务团队所有工作文档纳入配置管理工具进行管理，以保证成果的可追溯性、可维护性。</p> <p>(3) 对于数据成果类文档，要求完整、及时、表意清晰。</p> <p>(4) 对于管理类文档要求符合国家税务总局文档的具体规范要求，保证文档写作质量。</p> <p>4. 服务信息安全保密要求管理</p> <p>(1) 必须严格遵守国家税务总局制定的安全保密制度</p> <p>(2) 支持人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 技术人员应对本项目中接触到的国家税务总局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经采购人书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标人必须与采购人签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 技术人员必须与采购人签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>(6) 支持人员必须严格遵守采购人办公安全管理要求，私有设备（包括计算机、笔记本、移动存储设备等）一律不许带入办公区，确因工作需要须填写私有设备进入申请单，经批准后使用，但不得接入办公区内网。</p> <p>(7) 办公电脑设备使用和安全要求严格遵循《国家税务总局机关计算机类办公设备配备使用和安全管理办法》。必须要安装采购人规定的监控软件和杀毒软件；办公电脑不得安</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统。</p> <p>7. 服务规范管理</p> <p>(1) 建立完善的管理制度、制定工作流程、人员考核制度（月度考核），确定维护人员的岗位职责（应包括人员的上班时间、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容），能够对维护人员的工作进行跟踪及质量监督，有完备的文档资料产生。</p> <p>(2) 编制维护手册（建立相应的系统检测指南，规范系统检测步骤），建立完备的维护过程文档资料，统一格式、做好分类，最终建成维护文档库（利用日常积累的故障及解决方案对系统现状进行预先判断），并采用一定的管理工具进行过程管理和维护的状态管理。</p> <p>(3) 针对采购人系统设备出现紧急故障或由于其他原因导致服务工程出现人手不够，不能及时完成任务时，供应商将给予全力支持提供应急服务，分析常见的、关键的薄弱环节，搭建模拟测试环境找出解决方案，指导维护人员解决问题。</p> <p>(4) 确保和提高系统设备的使用率，做好各类设备运行状况的记录工作，保证维修工作快速有效，制定定期检修及所有设备的巡检计划，提高设备的完好率和降低故障发生率。</p> <p>(5) 每次更换的所有零配件应同时填写有关保修卡交用户方保管，如部分零配件没有保修卡，也应出具维护方公司的维护期保证书。</p> <p>(6) 对所有设备进行分类并登记在册形成文档，做好设备的管理、分配、调拨等工作，协助做好固定资产登记的工作。</p> <p>(7) 建立人员知识更新制度。包括能力的持续性培养，建立素质模型，明确岗位设置，全面掌握新产品新设备的特点、性能及维护要领，明确维护工作的任务、责任和质量要求。</p> <p>8. 项目沟通管理</p> <p>在沟通管理中，主要包括以下几个方面：</p> <p>月度会议</p> <p>每月第一周的星期五上午（具体时间双方协商），举行一次服务项目月度例会，月度工作总结及内部技术交流等，由项目经理、客服经理、项目组成员及部门经理参加，总结服务经验及实施计划执行效果，制定下一步工作推进计划，对存在的问题在会议后两天内向用户递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>阶段性会议</p> <p>包括项目启动期间的研讨会、服务执行期间的月度、年度服务总结、由双方服务管理部门共同参与，会议听取用户意见，对存在的问题在会议后两天内向用户递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>紧急沟通</p> <p>当项目组有重大事件（包括管理事件、技术事件、安全事件等）发生时，由双方服务管理部门参与，对存在的问题在会议后两天内向用户递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>项目验收</p> <p>在服务结束时召开，由双方服务管理部门参与，主要总结本年度运维情况进行总结以及对下一年服务提出建议。。</p> <p>9. 项目文档管理</p> <p>1) 每月最后一周文档管理员给项目参与人员发收文通知</p> <p>2) 相关人员按档案规范及收档通知的明确规定对部门文档进行归类、整理</p> <p>3) 文档管理员按约定日期与相关人员接收文档，双方填写书面档案移交单</p> |
|--|---|

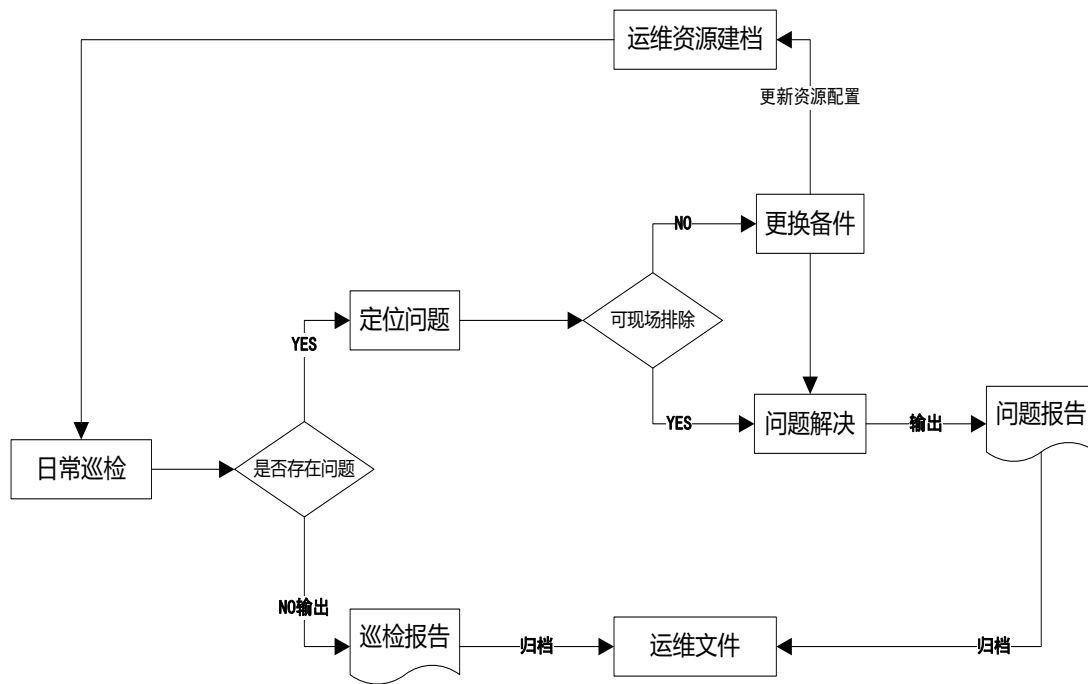
| | |
|--|---|
| | <p>4) 文档管理员检查审核文档：</p> <p>若文档完整，文档管理员按档案规范审核其编号，归入相应的类别，将相关移交记录保存好，并建立电子文档清单。</p> <p>若文档不完整，文档管理员报出缺失档案清单，记录文档质量缺陷并通知相关人员更正补齐文档，进入下一次文档收集过程。</p> <p>5) 归档工作结束。</p> <p>10. 项目风险管理</p> <p>风险分析</p> <p>供应商的项目经理将负责对该项目可能出现的各类风险进行。供应商的风险分析原则是将各类风险分为内源风险和外源风险，内源风险是指由于资源部署和管理流程方面原因导致项目交付的不可控；外源风险是指由于外部原因或不可抗力因素导致项目交付的不可控。风险分析工作需要对每一个风险可能发生的触发点、时间、可能造成的影响进行尽可能详尽的描述。</p> <p>风险预警</p> <p>根据项目启动前对风险的分析，质控部门和项目经理将随时依据对服务过程的检查以及服务报告的评审，发现风险的征兆并采取对应行动。客户反馈也是某一类风险预兆的可靠来源。</p> <p>风险处理/危机应对</p> <p>当预计中或意料之外的风险发生时，项目组的行动依据预先制定的《应急预案》作出妥善反应，并且保证升级流程符合事件的紧迫度和影响度。</p> <p>风险教育</p> <p>每一次风险处理结束，或者一个项目终结后，供应商将组织的知识分享行动包括：</p> <p>风险管理培训：由项目经理在正式主题会议上，进行项目风险管理总结报告，共同汲取经验和教训；</p> <p>风险知识库：经过分享的风险处理经验或教训，经 CIO 评审后，纳入供应商风险知识库，作为项目经理培训的案例素材</p> <p>11. 人员管理</p> <p>供应商根据数字人事类系统整体项目结构和有关的要求，对驻场人员的数量、技术能力、服务态度等都进行有效的管理，确保系统的顺利实施和可靠运行。</p> <p>（1）驻场工程师的技术能力及培训工作</p> <p>供应商的现场驻场工程师都具体数字人事类系统运维经验二年以上，对系统的整体架构、部署情况、服务器运维等都有着相对熟悉的能力，对系统运维和解决问题基本都能够独立完成，在工程师接受运维项目上岗前都经过一系统的相关培训，确保接手运维系统后能够熟悉和冷静地处理突出情况。</p> <p>（2）运维人员保障措施</p> <p>供应商在内部人员管理中，也提供了一系列的人员保障措施，包括对后备运维人员的管理及系统相关技术的培训工作，免由于驻场工程师的流失而导致运维项目的进程失控。</p> <p>项目运维初期，保证供应商系统此系统的负责态度，供应商将会派二至三名技术工程师常驻现场进行系统运维，保证系统能够顺利运行的同时也能起到让后备人员熟悉系统整体运维情况的作用。在运维后期或者突发情况下，我们视系统的实际情况加派相应的实施推广人员来解决突出的故障。</p> |
|--|---|

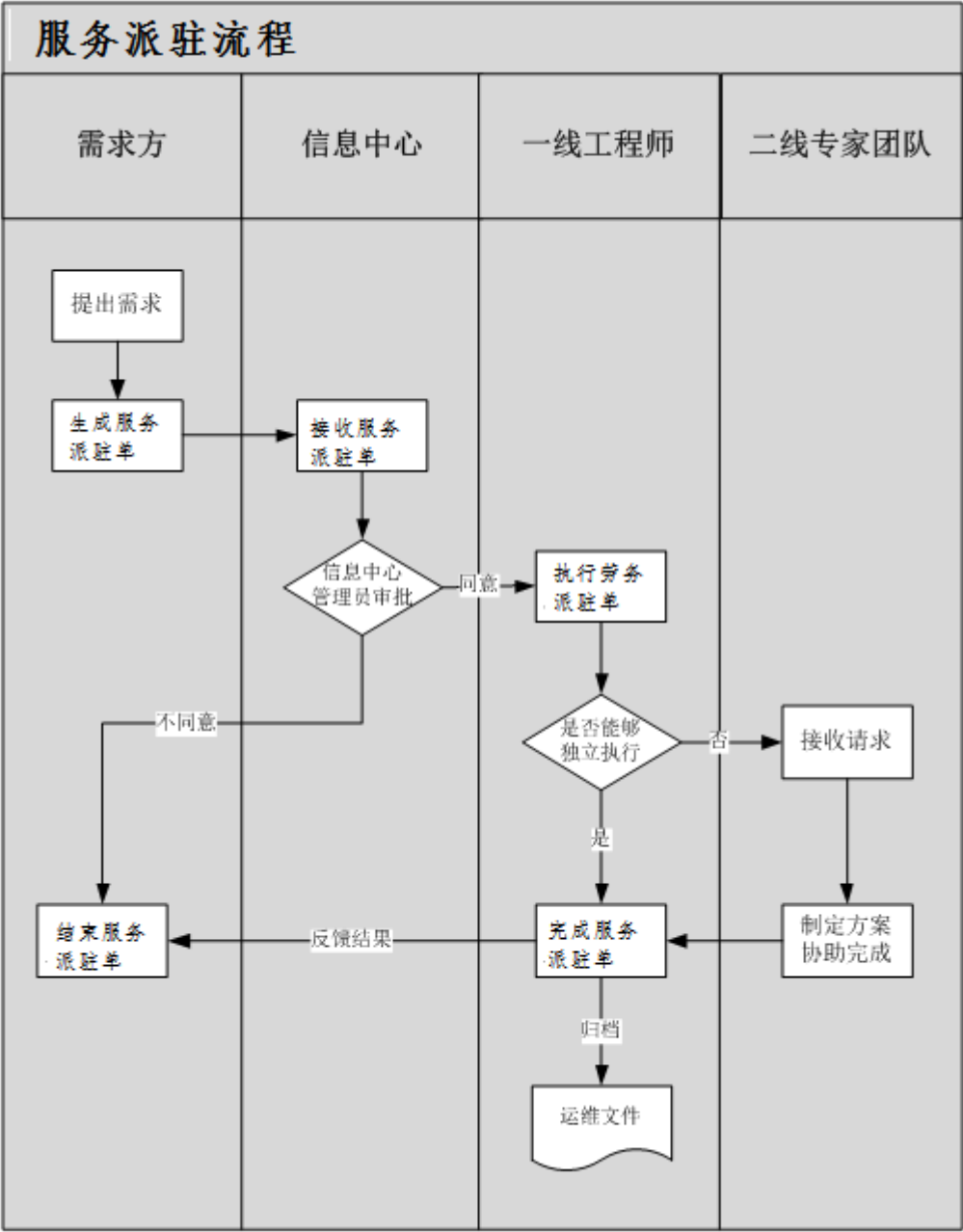
| | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | <p>通过以上措施，保障在项目运维实施期间技术工程师的有效管理与安排。</p> <p>12. 人员工作素质管理</p> <p>(1) 服务态度</p> <p>现场维护人员需持有认真负责的态度，对每次的服务需认真负责。到现场处理的时候也需要注意自己的仪表仪态。</p> <p>(2) 及时反馈</p> <p>当所处理的问题是程序缺陷或程序 bug，无法在短时间内作出合理解决方法时，需要即时与信息中心技术管理员汇报情况，采取最恰当的解决方法</p> <p>13. 安全保密管理</p> <p>(1) 运维技术工程师需要与用户签订保密协议，并严格遵守。</p> <p>(2) 维护人员对所涉及的信息具有保密意识，未经对方书面许可，不得向任何第三方透露。</p> <p>(3) 在维护过程中，所看到的业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，应当负有保密义务。未经许可，不得向任何第三方透露，不得将前述信息用于任何商业目的。</p> <p>(4) 办公室上的电脑内外网不得互连，不得将内网的机子与外网相连接。不能将移动盘接入内网电脑上。</p> <p>(5) 严格遵守内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，应严格按照用户相关规定办理。</p> <p>四、服务标准</p> <p>(一)、服务评分标准</p> <p>每季度广西税务局根据中标人维护系统的运行情况以及服务质量进行评分（采购人有权根据实际情况调整评分规则）。</p> <p>评分规则：详见附件 6（加减分制度，默认季度评分 80）</p> <p>(二)、服务工程师更换考核标准</p> <p>中标人不得无故更换服务工程师（不可控因素除外）。中标人未获得采购人许可的情况下更换服务工程师，每次考核分-10。</p> <p>(三)、考核管理标准</p> <p>1) 考核评分：</p> <p>季度考核评分：</p> <table> <tr> <td>季度评分>90</td> <td>年度考核分+1</td> </tr> <tr> <td>季度评分>80</td> <td>年度考核分+0.5</td> </tr> <tr> <td>季度评分<60</td> <td>年度考核分-1</td> </tr> <tr> <td>季度评分<50</td> <td>年度考核分-2</td> </tr> <tr> <td>季度评分<40</td> <td>年度考核分-4</td> </tr> </table> <p>年度考核评分：</p> <p>年度考核分= 季度考核分相加的总和</p> <p>2) 服务考核：</p> <p>每年第一个季度，季度评分低于 50，采购人有权要求中标人更换服务工程师；</p> <p>连续 2 个季度，季度评分低于 40，采购人有权中止服务合同；</p> <p>维护公司年评分低于 0 时，采购人将扣除部分服务费用作为补偿。</p> | 季度评分>90 | 年度考核分+1 | 季度评分>80 | 年度考核分+0.5 | 季度评分<60 | 年度考核分-1 | 季度评分<50 | 年度考核分-2 | 季度评分<40 | 年度考核分-4 |
| 季度评分>90 | 年度考核分+1 | | | | | | | | | | |
| 季度评分>80 | 年度考核分+0.5 | | | | | | | | | | |
| 季度评分<60 | 年度考核分-1 | | | | | | | | | | |
| 季度评分<50 | 年度考核分-2 | | | | | | | | | | |
| 季度评分<40 | 年度考核分-4 | | | | | | | | | | |

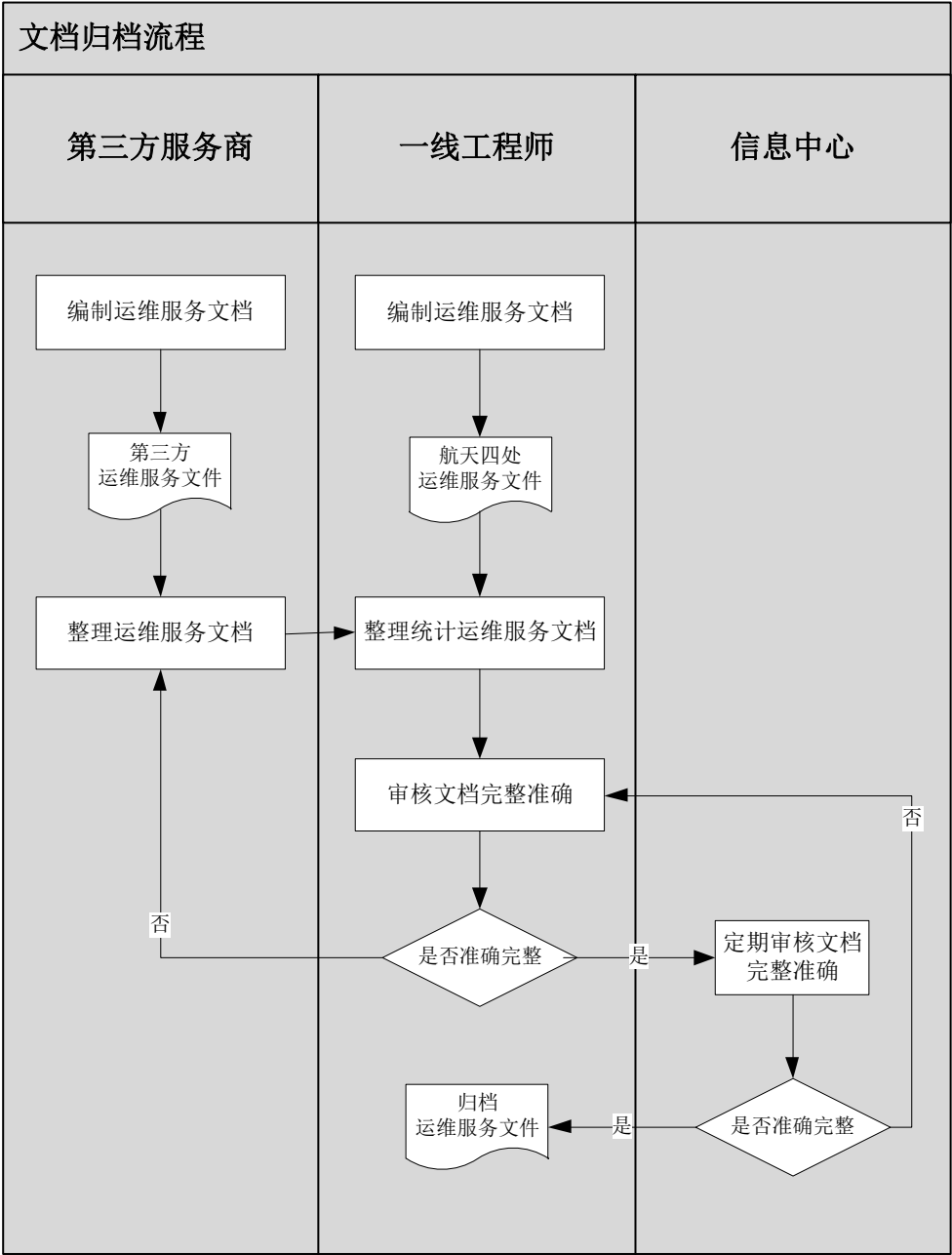
| | |
|--|---|
| | <p>的检查内容。</p> <p>(二)中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>六、其他要求：</p> <p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>(1) 中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。</p> <p>(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 中标人投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>★2. 供应链安全管理要求</p> <p>(1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>(2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>★3. 网络安全和数据安全管理要求</p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p>★4. 罚责条款</p> <p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。</p> |
|--|---|

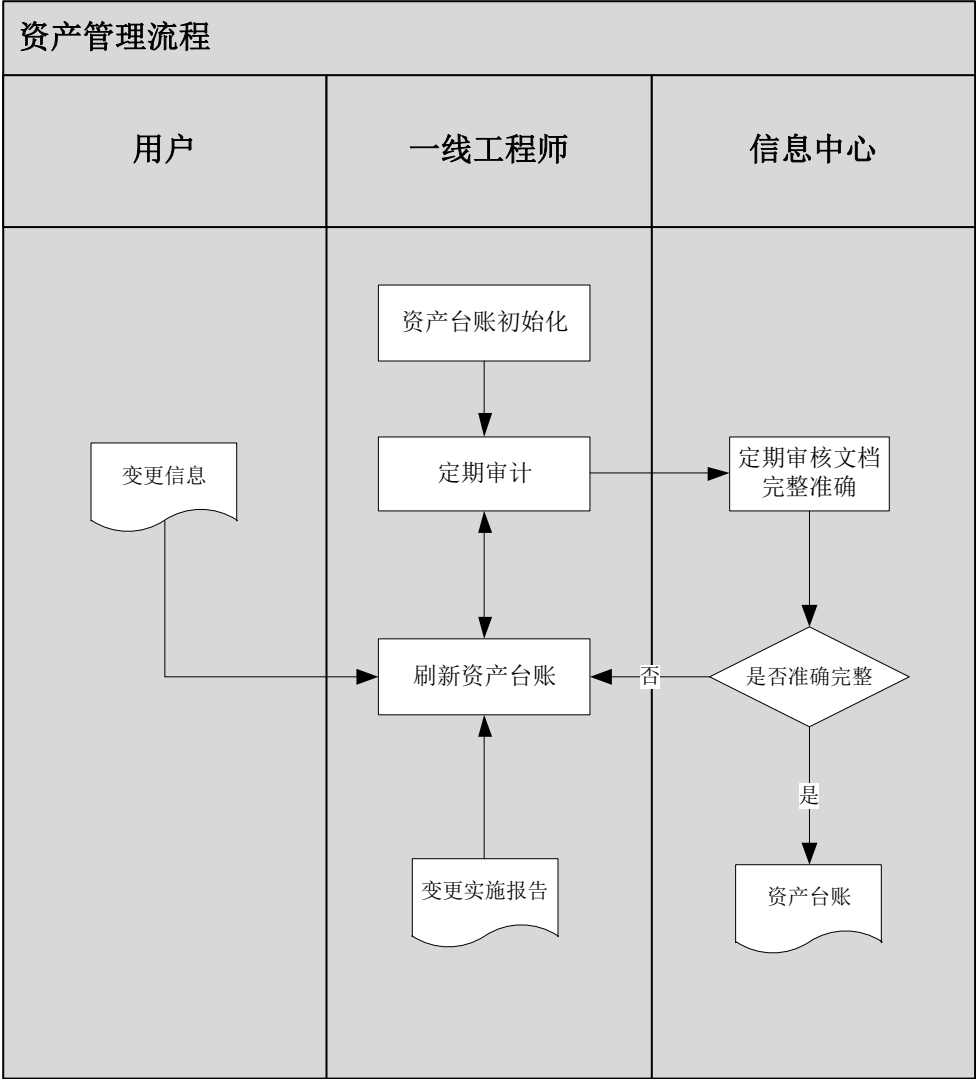
| | | |
|------------------|---|--|
| | | |
| 二、商务条款要求: | | |
| ★项目服务地点 | 广西壮族自治区内采购人指定地点。 | |
| ★项目服务期限 | <p>2 年。</p> <p>本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，采购人与中标人签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知中标人后，合同到期终止，不再顺延。</p> | |
| ★付款方式 | <p>签订合同后 30 日内，采购人支付单年合同金额的 30%；服务期满 1 年，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> | |
| 其他要求 | 投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、运行维护方案、验收及考核方案等。 | |

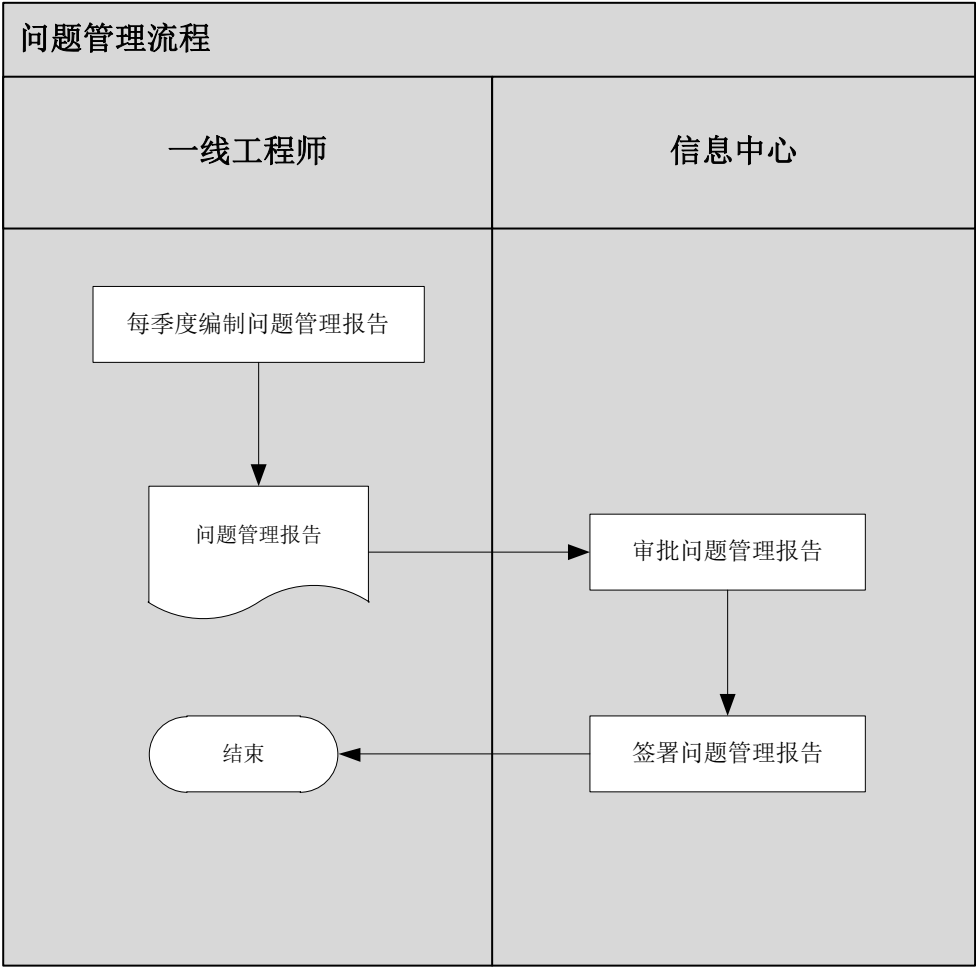
附件 1:











附件 6

| | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|
| 工程师: | 考评月 份: | 考 评 人: | 考 评 时 间 |
| 项目内容 | 次数 | 基数分 | 单项分 |
| 季度服务默认分 | 1 | 80 | 80 |
| 响应不及时 | | -2 | |
| 重大故障发生时不能在18小时内到达现场 | | -5 | |
| 突发故障发生时不能在3小时内实现远程连接服务器 | | -10 | |
| 失误破坏数据与程序 | | -20 | |
| 不服从广西税务局工作安排 | | -10 | |
| 发生一次安全事故 | | -10 | |
| 服务态度差 | | -5 | |
| 诽谤、辱骂甲方 | | -10 | |
| 工作未能及时完成 | | -5 | |
| 未按甲方安排实施培训 | | -10 | |
| 故障无法处理 | | -20 | |
| 严重故障 | | -40 | |
| 报告编写不规范 | | -5 | |
| 报告不及时提交 | | -10 | |
| 工作积极主动 | | 5 | |
| 预知问题及时杜绝 | | 5 | |

| | | | |
|--------------|--|----|--|
| 主动性能优化 | | 10 | |
| 重大风险预知并及时杜绝 | | 20 | |
| 完善运维管理制度 | | 10 | |
| 帮助甲方实现绩效成绩优秀 | | 10 | |
| 季度评分 | | | |